

Šios taisyklės (toliau – taisyklės) nustato Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“), teikiamų išankstinio mokėjimo mobiliojo kalbinio ryšio, mobiliojo interneto ir kitų paslaugų (toliau – paslaugos), teikimo tvarką bei sąlygas.

1. Išsami informacija apie visas paslaugas, kuriomis galite pasinaudoti (įskaitant tarptinklinio ryšio paslaugas), jų tarifai, specialūs pasiūlymai, sąskaitos papildymo būdai ir kita aktuali informacija pateikiama interneto svetainėse [www.ezys.lt](http://www.ezys.lt) ir [www.telia.lt/extra](http://www.telia.lt/extra) arba klientų aptarnavimo telefonu: „Ežys“ – 1544, „Telia EXTRA“ – 1817.

2. Pradėti naudotis paslaugomis galite aktyvavę „Ežio“ arba „Telia EXTRA“ SIM kortelę.

- i. Įsigytoje paslaugų pakuotėje esančią SIM kortelę aktyvuosime ir pradėsime teikti paslaugas, kai jūs SIM kortelės duomenis užregistruosite „Ežio“ savitarnoje, „Telia“ klientų aptarnavimo salone ar kitais [www.ezys.lt](http://www.ezys.lt) skelbiamais būdais kartu su atitinkamais tiksliais ir teisingais jūsų – „Ežio“ kliento - duomenimis. Detalią informaciją apie duomenų, reikalingų jūsų asmens tapatybei identifikuoti, tokio identifikavimo tvarką ir sąlygas pateikiame [www.ezys.lt](http://www.ezys.lt) ir/arba kliento identifikavimo procesuose.

Aktyvuoti SIM kortelę ir naudotis paslaugomis galite, jei jums yra sukakę 14 metų ir turite tinkamus asmens identifikavimo sprendimus (pvz., asmens tapatybės kortelė, el. bankininkystės prisijungimui naudojant „Smart-ID“ ar „Mobile-ID“ sprendimus), kurie reikalingi „Ežio“ kliento identifikavimo procesuose. Asmenims iki 18 metų visais atvejais rekomenduojame paprašyti vieno iš tėvų ar teisiųjų globėjų, kad kartu su jumis perskaitytų naudojimosi paslauga sąlygas/taisykles.

Apie sėkmingą SIM kortelės aktyvavimą informuosime SMS žinute netrukus po asmens tinkamos identifikacijos, bet ne vėliau kaip per 24 valandas.

Paslaugų aktyvavimui kitą aktualią informaciją, įskaitant telefono numerį, SIM kortelės kodus, neaktyvuotos SIM kortelės galiojimo laiką ir kt., pateikiame pakuotėje ar paskambinus telefonu 1544.

Rekomenduojame išsaugoti pakuotę visą naudojimosi paslaugomis laikotarpi. Už įsigytą, bet nepanaudotą pakuotę pinigai nėra gražinami.

- ii. Jei norite pakeisti šiuo metu naudojamų mobiliojo ryšio paslaugų teikėją ir naudotis „Ežio“ arba „Telia EXTRA“ paslaugomis, susisieki su mumis – susiderinsime paslaugų teikimo sąlygas ir pradžios datą. Detalią informaciją apie procesą, užmokesčius, jei tokie taikomi, ir jūsų teises, įskaitant galimą kompensaciją, jei mums nepavyktų tinkamai įgyvendinti savo įsipareigojimų, rasite Abonentinio numerio paslaugų perkėlimo taisyklėse, kurios viešai skelbiamos adresu <https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/sutartys-ir-saskaitos/paslaugu-teikimo-dokumentai/mob-dokumentai>.

3. Paslaugos yra teikiamos visoje Lietuvos teritorijoje „Telia“ mobiliojo ryšio tinklu. Informacija apie tinklo padengimo teritoriją teikiama internete adresu [www.telia.lt/privatiems/rysio-zemelapis](http://www.telia.lt/privatiems/rysio-zemelapis).

4. Paslaugomis naudotis galite iš anksto sumokėję už teikiamas paslaugas (papildydami telefono numerio sąskaitą) tol, kol sąskaitoje yra pakankamas pinigų likutis ir sąskaita yra galiojanti. Naudojantis paslaugomis neužsisakius paslaugų plano, bus taikomas standartinis dienos mokestis. Paslaugų kredito limitas nėra nustatomas.

5. Nauja paslaugų sąskaita galioja 90 dienų, o papildant sąskaitą, galiojimo laikas pratęsiamas. Sąskaitos galiojimo pratęsimo laikas priklauso nuo papildymo būdo ir sumos. Ilgiausias galimas sąskaitos galiojimo laikas yra 100 kalendorinių dienų nuo paskutinio sąskaitos papildymo.

6. Pasibaigus sąskaitos galiojimui, telefono numeris dar galios 30 kalendorinių dienų ir šiuo laikotarpiu klientas galės gauti skambučius, SMS ir MMS žinutes, skambinti nemokamais pagalbos tarnybų numeriais, bet negalės naudotis mokamomis paslaugomis. Nepapildžius sąskaitos per minėtą terminą, numeris bus išjungtas ir „Telia“ turės teisę šiuo numeriu disponuoti savo nuožiūra (pvz., perleisti kitam klientui).

7. Pasibaigus numerio galiojimo laikui, sąskaitoje buvęs pinigų likutis klientui negražinamas ir jį kitą sąskaitą neperkeliamas, išskyrus atvejus, kai paslaugos nutraukiamos dėl paslaugų teikėjo kaltės.

8. Klientas, perkėlęs savo abonentinį numerį į kitą tinklą, per 3 darbo dienas gali kreiptis į „Telia“ klientų aptarnavimo saloną dėl sąskaitoje buvusio pinigų likučio gražinimo, pateikdamas prašymą raštu. „Telia“ įsipareigoja gražinti kliento sąskaitoje buvusį pinigų likutį per 14 dienų į kliento nurodytą banko sąskaitą. Pagal vieną prašymą gražinama suma negali viršyti 300 Eur. Sąskaitoje buvusio pinigų likučio gražinimui taikomas [www.ezys.lt](http://www.ezys.lt) bei [www.telia.lt/extra](http://www.telia.lt/extra) nurodytas užmokestis, kuris išskaičiuojamas iš prašyme nurodytos gražintinos sumos.

9. Kliento sąskaitos likutį, sąskaitos galiojimo laiką, suteikiamų naudų likutį arba detalią išsklolinę pasitikrinkite savitarnoje <https://e.ezys.lt/prisijunk> Ežys mobiliojoje aplikacijoje arba telefonu 1544.

10. Jeigu pradėjote naudotis „Ežio“ paslaugomis iki 2025-01-01, „Telia“ turi teisę siųsti tiesioginės rinkodaros SMS pranešimus su informacija apie savo prekių ir paslaugų pasiūlymus bei teirautis nuomonės apie šias prekes ir paslaugas, jeigu klientas neišreiškė nesutikimo dėl tokio duomenų tvarkymo ne vėliau, kaip per 48 val. nuo SIM kortelės aktyvacijos pradžios. Nesutikimą gauti tiesioginės rinkodaros SMS žinutes galima nemokamai pareikšti bet kuriuo metu išsiunčiant SMS su raide „N“ (reikšmė: ne) trumpuoju numeriu 1565. Jeigu pradėjote naudotis „Ežio“ paslaugomis nuo 2025-01-01 numeriu galiojančius tiesioginės rinkodaros sutikimus galite valdyti „Ežio“ savitarnoje.

Visais kitais atvejais, „Telia“ gali siųsti jums tiesioginės rinkodaros SMS pranešimus, jeigu davėte „Telia“ savo sutikimą.

Jūs galite bet kuriuo metu prisijungti prie „Mano Ežys“ ar „Mano Telia“ savitarnos svetainės ir ten duoti ir vėliau bet kuriuo metu nemokamai atšaukti tiesioginės rinkodaros sutikimus gauti prekių ir paslaugų pasiūlymus telefonu (skambučiu), SMS ir / ar el. paštu.

11. Teikdami mobiliojo kalbinio ryšio paslaugą užtikriname galimybę naudotis Bendrojo pagalbos centro (BPC) paslaugomis (tel. 112) ir teikiame BPC skambinančiojo asmens vietos nustatymo duomenis. Detali informacija apie galimus skambučių BPC ir skambinančio asmens vietos nustatymo duomenų pateikimo BPC techninius apribojimus, esančius dėl teikiamos mobiliojo kalbinio ryšio technologinių ypatumų, pateikiama [www.telia.lt](http://www.telia.lt) skiltyje „Privatiems“ – „DUK“ – „Pagalbos skambučiai“.

12. Klientui praradus SIM kortelę, ryšio paslaugų teikimas, kliento prašymu, prarastam telefono aparatui gali būti blokuotas. Praradus SIM kortelę SIM kortelė keičiama nauja. Naujos SIM kortelės išdavimui gali būti taikomas mokestis.

13. Kliento pokalbiai yra apvalinami minutės tikslumu, duomenys – 10 MB tikslumu, jei kitaip nėra nurodyta konkrečios paslaugos aprašyme.

14. „Telia“ užtikrina teikiamų paslaugų kokybę pagal paslaugoms taikomus teisės aktų reikalavimus. Informacija apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobiliojo interneto paslaugoms pateikta 1 priede.

15. Jei klientas naudojami ryšio įrangą, skirta ne Europos Sąjungos rinkai, taip pat neteisėtai įsigyta ryšio įrangą ar įrangą (telefonais) su pakeistu identifikacijos kodu, „Telia“ gali neužtikrinti paslaugų kokybės ar jų teikimo.

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

17. Jei klientas patyrė paslaugos sutrikimų Lietuvos Respublikoje, t. y. negalėjo naudotis paslaugomis dėl „Telia“ kaltės, ir dėl to patyrė žalą, prašome pateikti mums detalią informaciją situacijai išnagrinėti. Siekdami atlyginti kliento faktiškai patirtą žalą, įvertinsime kliento patirtų tiesioginių nuostolių dydį atsižvelgdami į konkrečią situaciją ir konkrečiam klientui nesuteiktų ar netinkamai suteiktų paslaugų apimtį ir kainą. „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.

18. Klientas įsipareigoja naudotis paslaugomis tik asmeniniams poreikiams ryšio paslaugoms gauti ir užtikrinti sąžiningų naudojimosi paslaugomis sąlygų (2 priedas) 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, jei išsiunčiamų SMS žinučių skaičius bus 200 ir daugiau per parą ir / arba 2000 ir daugiau per mėnesį, jei vienu metu SMS žinutę siekiama išsiųsti / išsiunčiama didesniai skaičiui adresatų, negu techniškai įmanoma pagal mobilus telefono galimybes, taip pat, jei mobiliojo interneto srauto sunaudojama daugiau nei 150 gigabaitų per mėnesį; taip pat, jei asmenų iki 18 metų SIM kortelės paslaugų vartojimas viršys 50 Eur/mėn.

„Telia“ nagrinės kiekvieną galimo pažeidimo atvejį ir pasilieka teisę, remiantis „Telia“ ekspertine patirtimi, imtis 21 punkte numatytų veiksmų, jeigu „Telia“ vertinimu jie bus reikalingi, siekiant užtikrinti naudojimąsi „Telia“ paslaugomis nepažeidžiant šių taisyklių, taip pat reikalauti atlyginti „Telia“ patirtus nuostolius.

19. Klientas, naudodamasis paslaugomis ir (ar) įranga, įsipareigoja (esminės sutarties sąlygos):

a. saugiai naudotis paslaugomis, įranga, nepažeisti trečiųjų asmenų teisių bei teisėtų interesų, geros moralės bei viešosios tvarkos principų, vykdyti „Telia“ pagrįstus reikalavimus, būtinus paslaugų teikimo kokybei, teisėtumui, paslaugų, įrangos ir tinklo saugumui bei vientisumui užtikrinti;

b. savo veiksmais 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;

c. nenaudoti paslaugų ir (arba) įrangos Lietuvos Respublikos įstatymų draudžiamai veiklai, paslaugų teikimui tretiesiems asmenims, šmeižikiško, įžeidžiančio, grasinamojo pobūdžio ar visuomenės dorovės ir moralės principams prieštaraujantį informacijai, kompiuterių virusams, masinei piktybiškai informacijai (brukalams) siųsti ar kitiems tikslams, kurie gali pažeisti kitų paslaugų gavėjų teisėtus interesus.

20. „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 pakeitimus jums pranešime iš anksto trumpąja SMS žinute ir pateiksime tokią informaciją interneto tinklalapiuose [www.telia.lt/extra](http://www.telia.lt/extra), [www.ezys.lt](http://www.ezys.lt). Tuo atveju, jeigu nesutiktumėte su „Telia“ siūlomu kainų padidiniu ar sutarties pakeitimu, išskyrus pakeitimus jūsų naudai, administracinio pobūdžio pakeitimus, kurie nedaro jums neigiamo poveikio arba pakeitimus, atliekamus vykdam Europos Sąjungos ar nacionalinėje teisėje tiesiogiai nustatytus reikalavimus, ar kitais nurodytais atvejais, galėtumėte atsisakyti turimo paslaugų plano ar nutraukti naudojimąsi

išankstinio mokėjimo paslaugomis be pareigos sumokėti suteiktas nuolaidas per 1 mėnesį nuo mūsų pranešimo.

21. „Telia“ turi teisę nedelsiant apriboti (nutraukiant tik išeinančio ryšio ir duomenų perdavimą) arba visai nutraukti paslaugų teikimą klientui, jei kliento veiksmai kelia pavojų „Telia“ tinklo saugumui ir vientisumui, daro neigiamą įtaką viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų elektroninių paslaugų teikimui, viešųjų elektroninių ryšių tinklų veikimui, ar riboja kitų klientų galimybę naudotis „Telia“ teikiamomis paslaugomis, arba pažeidžia asmeninių poreikių tenkinimo ir / ar sąžiningo naudojimosi paslaugomis sąlygų įsipareigojimus, kaip numatyta 18-19 punktuose, taip pat tais atvejais, kai klientas naudojasi ryšio įranga, neatitinkančia Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytų reikalavimų (pvz., sukeliančia 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.

22. Šių taisyklių 18, 19, 21 punktuose nurodyti pažeidimai yra esminiai ir „Telia“ šių pažeidimų atveju pasilieka teisę nedelsdama nutraukti paslaugų teikimą ir anuluoti kliento sąskaitą bei priskirti telefono numerį kitam klientui, nesilaikydama numatytų sąskaitos galiojimo terminų.

23. 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 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](http://www.rrt.lt)), o ginčus dėl internetu sudarytų sutarčių gali pareikšti per Elektroninę ginčų sprendimo (EGS) platformą (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

24. Informacija apie „Telia“ atliekamą klientų asmens duomenų tvarkymą pateikiama Privatumo pranešime, adresu: <https://www.ezys.lt/privatumo-pranesimas> ir <https://www.telia.lt/privatumo-politika>.

Telia Lietuva, AB  
Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius  
Kodas 1212 15434  
PVM mokėtojo kodas LT212154314  
Klientų aptarnavimas telefonu: „Ežys“ – 1544, „Telia EXTRA“ – 1817  
Interneto svetainė [www.telia.lt/extra](http://www.telia.lt/extra) ir [www.ezys.lt](http://www.ezys.lt)

## Informacija apie „Telia“ taikomą srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobiliojo interneto paslaugoms

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

užtikriname teisės aktais numatytą įsipareigojimų vykdymą, pvz., blokuojame nelegalios lošimų veiklos vykdytojų domenus;

tinkle nėra atliekami veiksmai, kurie gali turėti įtakos skirtingai interneto paslaugos kokybei naudojantis turinio 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 tokių mūsų tinklo ir (ar) klientų atžvilgiu nukreiptų kenkimo veikų, mes galime imtis įvairių priemonių joms 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.

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 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

Išankstinio mokėjimo paslaugų „Ežys“ ir „Telia EXTRA“ klientai gali užsisakyti tiek riboto, tiek neriboto duomenų kiekio pasiūlymus. Po to, kai išnaudojami riboti užsakyti duomenys, duomenų perdavimas nutraukiamas ir naudojimas internetu tampa nebeįmanomu (klientas nebeturį galimybės naudotis duomenų perdavimo paslaugomis, tokiomis, kaip pavyzdžiui, naršymas interneto tinklalapiuose, video bei nuotraukų peržiūra internete, el. pašto tikrinimas ir pan.). 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.

„Telia“ ryšio (5G, 4G ir 2G) realiai pasiekiamos maksimalios duomenų parsisiuntimo spartos (greitaveikos) ir aprėptis pateikiamos žemėlapiuose: [www.telia.lt/privatiems/rysio-zemelapis](http://www.telia.lt/privatiems/rysio-zemelapis).

Išsiuntimo sparta bet kuriame taške apskaičiuojama dalijant parsisiuntimo spartą iš apytiksliai 2, tačiau negali viršyti 180 Mbps, o vidutinis išsiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 20 Mbps.

Nuo technologijos priklausanti apibendrinta parsisiuntimo greitaveika :

- 5G Non-Standalone (NSA) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas\* maksimalus parsisiuntimo greitis yra iki 1270 Mbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 160 Mbps.

- 4G (LTE) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas\* maksimalus parsisiuntimo greitis yra iki 480 Mbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 140 Mbps.

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

Pateikiame keletą pavyzdžių apie duomenų sunaudojimą naudojantis atitinkamomis paslaugomis:

Paslauga (reikalinga apytikslė sparta)	5G/ 4G	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 veiksmų įvyksta reikšmingų nukrypimų 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 sutrikti naudojimas interaktyviomis paslaugomis (pavyzdžiui, interneto ryšio reikalaujančiais vaizdo žaidimais). Tačiau naršymas, tinklalapių peržiūra, naudojimas 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 sklandžiam tinklo veikimui įtakos turinčių veiksmų. Šie sutrikimai 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. Mes suprantame, kad tokie tinklo sutrikimai neigiamai veikia mūsų klientų patirtį naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais stengiamės šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.

### Sąžiningo naudojimosi taisyklės

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

Pasirinkdami „Telia“ mobiliojo ryšio planus, jūs įsipareigojate:

1. Įsitikinti, kad paslaugas naudojate tokiais įrenginiais, kurie užtikrina galimybę naudotis teikiamomis paslaugomis pilna apimtimi, t.y. užtikrina galimybę naudotis balso, trumpųjų žinučių bei interneto paslaugomis, jei naudojate mobiliojo ryšio paslaugų planais; užtikrina galimybę naudotis mobiliuoju internetu, jei naudojate mobiliojo interneto paslaugos planais.

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 draudžiamose įrangoje.

6. „Telia“ (ar „Telia“ klientų) sąskaita nesiekti piniginės naudos sau, nebandyti pasipelninti iš „Telia“ ar kitų operatorių, įskaitant nebandymo pasipelninti 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. Neriboto duomenų kiekio pasiūlymuose aptikę duomenų vartojimą, bent 25 ar daugiau kartų viršijantį įprastą vidutinį vieno paslaugų gavėjo sunaudojamą duomenų kiekį per mėnesį pagal viešai naujausioje LR Ryšių reguliavimo tarnybos elektroninių ryšių ketvirtinėje ataskaitoje („Interneto prieiga, teikiama naudojant judriojo ryšio technologijas“, lentelėje „Vieno paslaugų gavėjo per mėnesį išsiųstų ir priimtų duomenų kiekis, MB, ir jo pokyčiai“) skelbiamą vieno paslaugų gavėjo per mėnesį išsiųstų ir priimtų duomenų kiekį (MB), pateiksime šiam paslaugų gavėjui įspėjimą SMS žinute ar el. paštu, o šio paslaugų gavėjo aptariamam duomenų vartojimui pasikartojus 4 mėnesių laikotarpiu turime teisę imtis tolimesnio vartojimo iki kalendorinio mėnesio pabaigos ribojimo priemonių, kurios gali apimti vieną arba keletą priemonių:

- laikiną greičio ribojimą didelio apkrovimo mobiliojo ryšio bazinėse stotyse didelio apkrovimo valandomis
- apsaugą nuo be vartotojo žinios generuojamo duomenų srauto, prašant vartotojo patvirtinti, kad duomenis naudoja ne robotas
- papildomą paslaugos vieneto apmokestinimą 0,1024 Eur/GB (kaina su PVM).

Paslaugų sunaudojimo kiekio vertinimo ir papildomų ribojimų taikymo laikotarpis baigiasi praėjus 4 mėnesiams nuo paskutinio nesąžiningo paslaugų naudojimosi atveju.

Nustačius, kad „Telia“ paslaugomis vis dėlto naudojate 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 naudojimosi 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 mokesčių už tolesnį naudojimąsi visomis paslaugomis (balso, SMS ir mobiliųjų duomenų perdavimo), kol naudojimas tarptinklinio ryšio paslaugomis atitiks sąžiningo naudojimosi sąlygą.

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

Taisyklės pažeidimo pavyzdys: *„Telia“ mobiliųjų paslaugų klientas 2 savaites iš eilės neskambina, nerašo SMS ir nenašo Lietuvoje, vėliau Belgijoje 2 savaites iš eilės skambina arba rašo SMS, arba naudojasi mobiliuosiu duomenimis ir nei karto tuo laikotarpiu nesinaudoja bet kuria iš šių paslaugų per Telia mobilios 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 naudojama Lietuvoje, „Telia“ turi teisę taikyti žemiau nurodytą papildomą mokesčių už tolesnį naudojimąsi visomis paslaugomis (balso, SMS ir mobiliųjų duomenų perdavimo), kol naudojimas 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“ mobilios ryšio planą ir po kelių dienų išvyksta į Kroatiją, kur visą mėnesį skambina bei naudojasi mobiliuosiu duomenimis tik Kroatijoje (nefiksuojamas naudojimas 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 mokesčių už tolesnį naudojimąsi visomis paslaugomis (balso, SMS ir mobiliųjų

duomenų perdavimo), kol naudojimas 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 pridėdant tuo metu galiojančius didmeninius reguliuojamų tarptinklinio ryšio paslaugų tarifus, kurie viešai skelbiami [www.telia.lt/snt](http://www.telia.lt/snt).

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 imsime priemonių (pavyzdžiui, apriboti naudojimąsi tarptinklinio ryšio paslaugomis), siekdami užtikrinti, kad būtų laikomasi visų numatytų sąlygų.