

## UAB „SUGARDAS“ paslaugų teikimo taisyklės

### I. Bendrosios sąlygos

1. UAB „Sugardas“ (toliau Operatorius) Paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Operatoriaus interneto prieigos, televizijos programų retransliavimo ir/ar kitų Kliento užsakytų paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo tvarką ir sąlygas.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu ir kitais Lietuvos Respublikos ir tiesiogiai taikomais Europos Sąjungos norminiais teisės aktais.

### II. Sąvokos

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

- 3.1. **Klientas** – asmuo, kuris naudojami Operatoriaus paslaugomis pagal su Operatoriumi sudarytas Paslaugų teikimo sutartis;
- 3.2. **Paslauga** – viena iš Operatoriaus tinkle teikiamų elektroninių ryšių paslaugų, dėl kurios/ių teikimo Klientas sudarė paslaugų teikimo sutartį;
- 3.3. **Sutartis** – Kliento ir Operatoriaus sudaryta Operatoriaus Paslaugų teikimo sutartis, viešai skelbiamos Taisyklės, Paslaugos teikimo sąlygos bei Paslaugų tarifai, atskirai pateikiami Paslaugų užsakymai, kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai. Sutartis sudaroma Klientui pasirašius Operatoriaus nustatytos formos Operatoriaus Paslaugų teikimo sutarties priedą (užsakymą), kuris Sutarties dalimi tampa nuo to momento, kai Klientui faktiškai pradedamos teikti minėtu Sutarties priedu (užsakymu) užsakytos Paslaugos;
- 3.4. **Operatoriaus tinklo galinis taškas** – Operatoriaus tinklo galinis įrenginys prie kurio prijungta Klientui priklausanti ar Operatoriaus Klientui perduota įranga.
- 3.5. **Operatoriaus įranga** – Klientui, Taisyklėse, Sutartyje ir/ar jos prieduose nustatyta tvarka, suteikiama (perduodama) įranga, reikalinga Operatoriaus teikiamoms Paslaugoms priimti;
- 3.6. **Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas** – Kliento įsipareigojimas naudotis Paslaugomis tam tikrą, Sutartyje ir/ar jos prieduose (užsakymuose) nurodytą, laikotarpį, kuris pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios;
- 3.7. **Pagrindinis TV programų rinkinys** – TV programų rinkinys, kurį sudaro minimalus TV programų skaičius ir kuris teikiamas visiems Klientams už Operatoriaus nustatytą minimalų mokestį. Tuo atveju, jei kyla neaiškumų, kuris iš Operatoriaus platinamų TV programų rinkinių yra pagrindinis, pagrindiniu laikomas rinkinys, kurį sudaro mažiausias kiekis TV programų ir kuris teikiamas už mažiausią mokestį iš visų siūlomų rinkinių bei atitinka šias sąlygas: (i) jame privalomai retransliuojamos visos nekoduotos nacionalinės Lietuvos nacionalinio radijo ir televizijos transliuojamos televizijos programos ir kitos televizijos programos, kurioms Lietuvos radijo ir televizijos komisija suteikė privalomai retransliuojamos programos statusą; (ii) daugiau kaip 50 procentų į paketą įtrauktų televizijos programų yra transliuojamos oficialia Europos Sąjungos kalba. Pagrindiniai TV programų rinkiniai, teikiami skirtingomis technologijomis ir (arba) skirtingoms vartotojų kategorijoms, gali skirtis TV programų sudėtimi;
- 3.8. **Papildomos paslaugos** – tai Kliento užsakytos paslaugos (papildomų TV programų rinkinių retransliavimo, įrangos nuomos, programų įrašymo ir kt.), kurių teikimas tiesiogiai susijęs su Paslaugomis ir kurios negali būti teikiamos atskirai nuo Paslaugų. Konkrečios Papildomų paslaugų teikimo sąlygos gali būti nustatomos Sutarties prieduose (užsakymuose);
- 3.9. **Papildomi TV programų rinkiniai** – TV programų rinkiniai, kuriuos sudaro kartu su Pagrindiniu TV programų rinkiniu už papildomą mokestį užsakomos papildomos TV programos;
- 3.10. **Paslaugų įdiegimas** – tai Operatoriaus tinkle ir/ar Kliento valdoje atliekami darbai, skirti sudaryti reikiamas technines sąlygas, būtinas Paslaugoms teikti;
- 3.11. **Paslaugų teikimo pradžia** – laikas, nuo kurio Klientui sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis Taisyklėse nustatyta tvarka;
- 3.12. **Paslaugos teikimo sąlygos** – Sutartyje, šiose Taisyklėse, taip pat Operatoriaus Klientų aptarnavimo skyriuose ar Operatoriaus interneto svetainėje viešai skelbiama oficiali informacija apie Operatoriaus Paslaugas;
- 3.13. **Operatoriaus tinklas** – Operatoriui priklausantis elektroninių ryšių ir kabelinės televizijos tinklas;
- 3.14. **Techninės priežiūros laikotarpis** – laiko tarpas, kai paslauga Klientui neteikiama dėl Operatoriaus atliekamų Operatoriaus tinklo profilaktinės priežiūros ar remonto darbų;
- 3.15. **Interneto paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalas, per kurį Klientas gali naudotis interneto paslauga, išreiškiamas procentiniu santykiu nuo interneto paslaugos teikimo vieno mėnesio laikotarpio:  $(A - B) / A \cdot 100\%$ , kur A – vieno mėnesio laikotarpis (valandomis); B – vieno mėnesio paslaugos nepateikiamumo laikotarpis (valandomis). Paslaugos nepateikiamumo laikotarpis gaunamas sumuojant laikotarpius, skaičiuojamus nuo interneto paslaugos kiekvieno nepateikiamumo įvykio pradžios (Operatoriaus automatinio ar rankiniu būdu užfiksuotu Kliento pranešimo apie interneto paslaugos teikimo sutrikimą, kuris įvyko dėl Operatoriui priklausančių techninių priemonių kaltės iki interneto paslaugos teikimo atkūrimo). Skaičiuojant pateikiamumą, neįskaitomi interneto paslaugos teikimo sutrikimų, apie kuriuos Klientas nepranešė, laikotarpiai bei interneto paslaugos teikimo sutrikimų, kurie įvyko dėl Kliento įrangos ar veiksmų, trečiųjų šalių kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure), laikotarpiai. Pateikiamumo 99,0 % vertė atitinka 7,20 interneto paslaugos nepateikiamumo valandas per mėnesį.
- 3.16. **Tinklo aptarnavimo mokestis** – tai mokestis už nuolatinį tinklo atnaujinimą bei priežiūrą, kuris užtikrina, kad Operatoriaus tinklas veiktų be trikdžių, o klientus pasiektų aukščiausios kokybės ryšys. Užsisakius daugiau nei vieną Operatoriaus paslaugą (pvz. TV + internetą) tinklo aptarnavimo mokesčiui taikoma 100 proc. nuolaida.

4. Kitos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos norminiuose teisės aktuose reglamentuojančiuose elektroninių ryšių veiklą, visuomenės informavimo paslaugų ir informacinės visuomenės paslaugų teikimo veiklą.

### III. Paslaugų užsakymas, įdiegimas ir teikimas

5. Paslaugas Klientas gali užsakyti Sutartyje, Taisyklėse arba Operatoriaus viešai skelbiamais būdais. Nepriklausomai nuo užsakymo būdo, Klientas įsipareigoja apmokėti už Operatoriaus Paslaugas ir kitus Operatoriaus nustatytus mokesčius.

6. Kliento užsakytos Paslaugos pradedamos teikti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Paslaugų užsakymo dienos, jeigu Klientas įvykdo Taisyklėse nustatytas sąlygas.

7. Paslaugos įdiegiamos tik tada, kai Klientas sudaro reikiamas sąlygas, užsitikrina visas teises ir leidimus, kurie yra būtini įrengiant Paslaugoms teikti reikalingą Operatoriaus įrangą bei įvadą sutartoje Paslaugų įdiegimo vietoje.

8. Paslaugos įdiegiamos ir teikiamos tik tada, kai Klientas užtikrina ir pasirūpina, kad Operatoriaus atstovai, Operatoriaus darbo metu, jeigu šalys nesusitaria kitaip, Paslaugų įdiegimo vietoje turėtų galimybę įrengti Operatoriaus įrangą, ją prižiūrėti, keisti ir (ar) išmontuoti bei atlikti kitus darbus, būtinus Paslaugų teikimui užtikrinti.

9. Paslaugos įdiegiamos ir teikiamos tik tada, kai Klientas užtikrina tinkamas Operatoriaus įrangos naudojimo sąlygas ir, jei reikia, nepertraukiamą elektros tiekimą Paslaugų įdiegimo vietoje sumontuotai Operatoriaus įrangai.

10. Operatorius perduoda/parduoda Klientui tik visapusiškai sukomplektuotą, Paslaugoms teikti skirtą Operatoriaus įrangą. Operatorius užtikrina, kad jos perduodama/parduodama Paslaugoms teikti skirta įranga veikia tinkamai ir atitinka jai keliamus Operatoriaus tinklo techninius reikalavimus.

11. Paslaugoms teikti skirtos Operatoriaus įrangos praradimo ar sugedimo rizika ir visiška atsakomybė už jos saugumą pereina Klientui nuo jos perdavimo Klientui momento.

12. Garantija perduotai įrangai taikoma tik tuo atveju, jei Klientas naudoja Paslaugoms teikti skirtą įrangą pagal tiesioginę paskirtį, laikydamasis Taisyklėse ir įrangos vartotojo instrukcijoje numatytų sąlygų.

13. Operatorius užtikrina Paslaugoms teikti skirtos įrangos tinkamą veikimą Operatoriaus tinkle ir neatsako už galimus įrangos gedimus, jeigu ši įranga buvo jungiama prie kitų paslaugų teikėjų elektroninių ryšių tinklų.

14. Garantines priežiūros laikotarpiu ne dėl Kliento ar dėl trečiųjų asmenų kaltės atsiradę Operatoriaus įrangos trūkumai šalinami ir/ar sugedusi įranga keičiama Operatoriaus ar jos įgalioto atstovo nemokamai. Nesant galimybės pakeisti sugedusią įrangą to paties gamintojo bei to paties modelio įranga, Operatorius turi teisę pakeisti sugedusią įrangą kita lygiaverčių techninių duomenų įranga. Pakeistai įrangai naujas garantinės priežiūros laikotarpis nepratęsiamas.

15. Pateikdamas įrangą garantinei priežiūrai, Klientas privalo pateikti Operatoriui įrangos priėmimo ir perdavimo aktą, patvirtinantį įrangos perdavimą Klientui.

16. Garantinė Operatoriaus įrangos priežiūra neatliekama, jei nustatoma bent viena iš šių aplinkybių:

16.1. įranga buvo naudojama ne pagal tiesioginę paskirtį;

16.2. įranga naudota nesilaikant vartotojo instrukcijos sąlygų, yra mechaniškai ar kitaip pažeista;

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

16.4. įranga buvo taisoma ne Operatoriaus ar jos įgalioto atstovo, pažeisti garantiniai lipdukai (plombos);

16.5. Operatoriaus atstovui nepateikiamas įrangos priėmimo ir perdavimo aktas, patvirtinantis įrangos perdavimą Klientui, arba įrangos duomenys neatitinka nurodytų pateiktuose dokumentuose;

16.6. pasibaigęs garantinės priežiūros terminas.

17. Gedimai Operatoriaus Tinkle šalinami per 24 darbo valandas arba su Klientu suderintu laiku, jeigu gedimo nustatymui ir pašalinimui būtina vykti į paslaugos teikimo vietą.

18. Gedimų šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo pranešimo apie gedimą momento. Gedimų, apie kuriuos buvo pranešta pasibaigus darbo dienai, savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 9.00 valandos.

19. Gedimai šalinami pirmadieniais – penktadieniais, šeštadieniais, sekmadieniais ir šventinėmis dienomis nuo 9.00 – 21.00 val.

20. Interneto paslaugos pateikiamumas (procentai per mėnesį) yra 95%.

21. Papildomi TV programų rinkiniai gali būti užsakomi, tik užsakius pagrindinį TV programų rinkinį. Papildomos TV kodavimo kortelės (antram, trečiam ir kt. televizoriams) gali būti užsakomos tik užsisakius pagrindinio TV programų rinkinio kodavimo kortelę. Papildomų TV programų rinkinių turinio pasikeitimas nėra Sutarties sąlygų pasikeitimas.

22. Teikiant interneto prieigos paslaugas, nustatomi šie techniniai duomenys Kliento kompiuterio konfigūravimui: kompiuterio IP adresas – automatinis parinkimas (DHCP); *Tinklo grupė (Netmask)* – autom. parinkimas (DHCP); *Gateway adresas* – autom. parinkimas (DHCP); *DNS IP adresas* – autom. parinkimas (DHCP); *Alternatyvūs DNSai* – autom. parinkimas (DHCP). Visi kiti Interneto paslaugų teikimo parametrai yra nurodyti Sutartyje, jos prieduose (užsakymuose) bei Taisyklėse.

23. Teikiant interneto prieigos paslaugą, mažiausia galima, didžiausia galima, įprasta ir reklamuojama duomenų perdavimo ir priėmimo sparta Operatoriaus vidiniame tinkle priklauso nuo pasirinkto Paslaugų plano.

24. Kliento įrenginiai (televizoriai ir kt.) turi atitikti šiuos reikalavimus:

24.1. turėti SCART jungtį vaizdo ir garso signalų prijungimui arba turėti video in/audio in jungtis;

24.2. vaizdo ir garso nešliai turi atitikti OIRT–DK standartą (tik analoginė televizija);

24.3. spalvų dekodavimo sistema turi užtikrinti PAL standarto signalo priėmimą;

25. Kai teikiant televizijos retransliavimo paslaugas Klientui perduodama tik Paslaugos teikimo kortelė (be TV priedelio), Kliento galinis įrenginys (TV) turi atitikti šiuos reikalavimus:

25.1. Į Kliento galinio įrenginio (TV) CI jungtį turi būti įstatytas dekodavimo modulis, kuris atkoduoja koduotus kanalus. Kodavimo sistema CONAX v.7.;

25.2. Kliento galiniame įrenginyje (TV) turi būti įmontuotas TV imtuvas, išskleidžiantis MPEG–2, MPEG–4 AVC/H.264 vaizdo glaudinimo metodu spaustą signalą. Klientui užsakius didelės raiškos TV paslaugas, Kliento galiniame įrenginyje (TV) turi būti įmontuotas TV imtuvas, išskleidžiantis MPEG–4 AVC/H.264 vaizdo glaudinimo metodu spaustą signalą.

#### **IV. Šalių įsipareigojimai**

##### 26. Operatorius įsipareigoja:

26.1. Teikti Kliento užsakytas Paslaugas iki Operatoriui priklausančio tinklo galinio taško.

26.2. Paslaugų teikimo laikotarpiu konsultuoti Klientą atitinkamų paslaugų teikimo, techninės ir programinės įrangos, reikalingos paslaugos priėmimui bei komplektavimui klausimais. Su visa informacija apie Operatoriaus paslaugas Klientas gali susipažinti interneto svetainėje [www.sugardas.lt](http://www.sugardas.lt) arba paskambinęs Sutartyje nurodytais telefonais.

26.3. Teikiant Kliento užsakytas Paslaugas, laikytis Paslaugų teikimo Sutarties, Taisyklių, Sutarties prieduose (užsakymuose) nustatytų reikalavimų, Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos teisės norminių aktų, reglamentuojančių elektroninių ryšių veiklą ir kitų Operatoriaus siūlomų Paslaugų teikimą, reikalavimų.

##### 27. Klientas įsipareigoja:

27.1. Laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas Paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka.

27.2. Pasirašytinai priimti atliktus Paslaugų įdiegimo darbus bei laikinam naudojimui perduodamą įrangą.

27.3. Užtikrinti Klientui perduotos ir Operatoriui nuosavybės teise priklausančios įrangos apsaugą. Be Operatoriaus sutikimo neperleisti Paslaugų ir/ar Operatoriaus įrangos tretiesiems asmenims.

27.4. Naudotis Paslaugomis Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka ir numatytiems tikslams. Nenaudoti Paslaugų neteisėtais tikslais, pažeidžiant kitų Operatoriaus klientų teises, Lietuvos Respublikos įstatymus bei trečiųjų asmenų teises, vykdyti Operatoriaus teisėtus reikalavimus, būtinus tinkamam Paslaugų teikimui užtikrinti.

27.5. Pranešti apie Operatoriaus įrangos gedimus ar Paslaugų sutrikimus ir savavališkai jų netaisyti.

27.6. Naudotis Paslaugomis terminu, kuris ne trumpesnis už trumpiausią naudojimosi Paslauga terminą, jeigu toks buvo nustatytas. Minimalus užsakomas papildomų TV programų rinkinio terminas – 1 mėnesis.

27.7. Saugoti Operatoriaus Įrangą ir užtikrinti, kad Įranga nebūtų sunaikinta, pažeista, prarasta ar sugadinta dėl Kliento ar trečiųjų asmenų kaltės. Klientui sugadinus Operatoriaus Įrangą, Operatoriaus pasirinkimu atlyginti Operatoriaus Įrangos vertę ar Operatoriui pareikalavus, atlyginti visas Operatoriaus faktines išlaidas susijusias su Operatoriaus Įrangos remontu.

27.8. Atsisakant Paslaugos ar nutraukiant Sutartį, Klientas privalo grąžinti pilnos komplektacijos paslaugos teikimui naudotą Operatoriaus Įrangą. Negrąžinus Operatoriui įrangos Paslaugos atsisakymo ar Sutarties nutraukimo momentu, laikoma, kad Klientas Įrangą prarado. Tokiu atveju, Klientas privalo, ne vėliau nei per 5 dienas sumokėti Operatoriui, pagal pateiktas sąskaitas, sąskaitose nurodytą sumą, už negrąžintą Operatoriaus Įrangą, išskyrus atvejus, kai Klientas už Įrangą jau yra visiškai atsiskaitęs.

27.9. Apie savo duomenų, nurodytų Sutartyje, pasikeitimą informuoti Operatorių raštu ne vėliau kaip per 5 (penkis) kalendorines dienas nuo pakeitimų atsiradimo dienos.

27.10. Nenaudoti Paslaugos Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamai veiklai, kompiuterių virusams, masinei piktybiškai informacijai (spam) siųsti ar kitiems tikslams, kurie gali pažeisti trečiųjų asmenų teises ir teisėtus interesus. Operatoriui suteikus galimybę Klientui talpinti informaciją į duomenų talpyklą, Klientas pilnai atsako už tokios informacijos teisėtumą ir užtikrina, kad Kliento patalpinta informacija nepažeidžia Operatoriaus ar trečiųjų asmenų autorių, gretutinių ir kitų teisių ir teisėtų interesų.

27.11. Jei Klientas įsiskolina Operatoriui, jis apmoka visas išlaidas, susijusias su skolos išieškojimu, įskaitant, bet neapsiribojant įsiskolinimo administravimo mokesčiu bei kitomis su skolos išieškojimu Operatoriaus patirtomis išlaidomis.

27.12. Jeigu Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas pageidauja pakeisti Paslaugos teikimo vietą, apie tai Klientas ne vėliau nei prieš 15 dienų raštu praneša Operatoriui. Jei yra techninės galimybės, Operatorius užtikrina Paslaugų teikimą naujoje vietoje. Už Paslaugos teikimo vietos pakeitimą Klientas sumoka Operatoriui nustatytus mokesčius.

27.13. Saugoti ir tretiesiems asmenims neperduoti Klientui suteikto slaptažodžio ar kitos informacijos skirtos Paslaugų užsakymui ir valdymui.

27.14. Neplatinti, viešai neskelbti, neretransliuoti, netransliuoti, neperduoti tretiesiems asmenims ar kitokiais būdais nepadaryti viešai prieinamu (įskaitant internetą) Operatoriaus retransliuojamų programų.

#### **V. Šalių teisės**

##### 28. Operatorius turi teisę:

28.1. Pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams, rinkos sąlygoms ar kitoms reikšmingoms ekonominėms sąlygoms, taip pat atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Statistikos departamento prie Finansų ministerijos ar kitos atitinkamas funkcijas atliekančios institucijos skelbiamą pasibaigusį kalendorinių metų vidutinį metinį Lietuvos vartotojų kainų indeksą, jei vartotojų kainos indeksas, lyginant su prieš pasibaigusius kalendorinius metusėjusiais kalendoriniais metais, padidėja, taip pat esant kitoms objektyvioms priežastims (pvz. televizijos kanalų valdytojų transliacijų nutraukimas, valstybės institucijų/pareigūnų veikla ar neveikimas ir kt.), kurios negalėjo būti nustatytos Sutarties sudarymo metu, pakeisti Paslaugų mokesčius, Sutarties, Taisyklių ir/ar Paslaugų teikimo sąlygas (įskaitant retransliuojamas TV programas bei jų skaičių, minimalų naudojimosi paslaugomis terminą ir kt.), prieš 30 dienų raštu informavęs apie tai Klientą, kai Paslaugų tarifai yra didinami ar keičiamos Paslaugų sąlygos, arba Operatoriaus interneto svetainėje [www.sugardas.lt](http://www.sugardas.lt) ir trumpąją žinute Kliento nurodytu telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu, kai Paslaugų tarifai yra mažinami.

28.2. Jei Klientas nesilaiko Sutartyje ar jos prieduose numatytos mokėjimo tvarkos, Operatorius turi teisę, įspėjus trumpąją žinute Kliento nurodytu telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu ne vėliau nei prieš 5 dienas, apriboti paslaugų teikimą. Klientui sumokėjus įsiskolinimą ir įmoką už paslaugos teikimo atnaujinimą, kitą darbo dieną po informacijos apie visišką atsiskaitymą su Operatoriumi gavimo, Operatorius turi atnaujinti paslaugos teikimą Klientui.

28.3. Pareikalauti iš Kliento išankstinio mokesčio už Paslaugas, jei Klientas yra įsiskolinęs Operatoriui už suteiktas Paslaugas.

28.4. Jei Klientas savavališkai bando pasikeisti arba prisijungti naują teikiamą paslaugą (bandymas įsilaužti į Operatoriaus sistemą, pakeisti jos konfigūraciją, melagingi prisistatymai ir t.t.), o taip pat iš Kliento kompiuterio/ių ar kitos Klientui priklausančios įrangos yra skleidžiamas virusų srautas, kuris neleidžia Operatoriui suteikti kokybišką interneto ryšį Klientui/ams, arba Klientas vėluoja atsiskaityti už paslaugas, arba Klientas savavališkai perdavė Paslaugas tretiesiems asmenims, ar kai yra akivaizdi saugumo incidento grėsmė arba nustatomas įvykęs saugumo incidentas, Operatorius turi teisę, laikinai sustabdyti/apriboti Paslaugos teikimą ir reikalauti iš Kliento kompensacijos už padarytą žalą. Bet kuriuo iš šiame Taisyklių punkte nurodytu pagrindu Operatoriui sustabdžius/apribojus paslaugų teikimą, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos mokėti paslaugos/ų mokesť/čius.

28.5. Pareikalauti iš Kliento atlyginti visas pagrįstas su skolos už suteiktas Paslaugas išieškojimu susijusias išlaidas.

28.6. Laikinai sustabdyti paslaugų teikimą Klientui apie tai jį tinkamai informavus elektroniniu paštu ir/ar telefonu ir/ar SMS žinute bei interneto svetainėje [www.sugardas.lt](http://www.sugardas.lt) dėl atliekamų remonto, montavimo ir profilaktikos darbų.

28.7. Operatorius užtikrindamas Paslaugų saugumą ir/ar tinkama veikimą, turi teisę atlikti Operatoriaus įrangos programinės įrangos atnaujinimus ir/ar būtinus nustatymų keitimus. Tokiais atvejais Operatorius neatsako už įrangoje Kliento atliktų nustatymų pašalinimą ar pakeitimą, bei su tuo susijusią riziką ar žalą, kurią Klientas galėtų patirti.

28.8. Patikrinti Kliento asmens duomenis mokymo įvertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu bendroje skolininkų administravimo informacinėje sistemoje. Suteikti Paslaugas tik standartinėmis sąlygomis, jeigu Klientas nesutinka, kad jo duomenys būtų patikrinti mokymo vertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu bendroje skolininkų administravimo informacinėje sistemoje.

28.9. Siekiant įvertinti ir sureguliuoti viešojo ryšių tinklo srautus, kad būtų išvengta grėšiančio pernelyg didelio tinklo apkrovimo ar sušvelninti neįprastos arba laikinos tinklo perkrovos poveikį, Operatorius turi teisę apriboti Paslaugų teikimą, įskaitant, bet neapsiribojant portų blokavimu, pašto dėžučių blokavimu, duomenų perdavimo ir priėmimo spartos sumažinimą ir kt. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, Paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribota prieiga prie tam tikrų tinklalapių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais Paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas kai praeina grėsmė tinklo saugumui. Srauto valdymo priemonių naudojimu metu yra užtikrinamas vartotojų privatumas ir asmens duomenų apsauga.

28.10. Apriboti paslaugų teikimą tais atvejais, kai Operatorius negauna ar gauna neteisingą/nepilną informaciją apie Kliento mokėjimą dėl Kliento ar banko ar kitų mokesčius administruojančių įmonių kaltės. Tokiais atvejais mokėjimai už Paslaugas gali būti vertinami kaip nesumokėti iki tinkamos informacijos gavimo dienos. Toks Paslaugų teikimo ribojimas nutraukiamas per 1 darbo dieną nuo teisingos /pilnos informacijos apie mokėjimus gavimo dienos.

## **29. Klientas turi teisę:**

29.1. Atsisakyti Operatoriaus Paslaugų, nutraukiant Sutartį Taisyklėse nustatyta tvarka.

29.2. Sumokėjęs Operatoriui nustatytus mokesčius ir laikydamasis Operatoriaus nustatytos tvarkos, laikinai atsisakyti Operatoriaus Paslaugos/ų. Tokiu atveju trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas prasitęsia tiek mėnesių kiek buvo laikinas atjungimas. Pasibaigus laikino atjungimo terminui, paslaugos teikimas atnaujinamas automatiškai.

29.3. Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka gauti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl Operatoriaus kaltės.

29.4. Savo nuožiūra pasirinkti Operatoriaus siūlomus apmokėjimo už Paslaugas būdus bei tvarką. Už teikiamas paslaugas sumokėti iš anksto.

## **VI. Atsiskaitymo už paslaugas tvarka**

30. Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje ar jos prieduose nustatytus Paslaugų tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka. Ataskaitinis laikotarpis – vienas kalendorinis mėnuo. Paslaugų kredito limitas nenustatomas.

31. Operatorius sąskaitą už teikiamas paslaugas nemokamai pateikia Klientui elektroniniu būdu, t. y. Kliento nurodytu elektroninio pašto adresu. Sąskaitos negavimas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti už Paslaugas. Už teikiamas Paslaugas Operatorius paskutinę mėnesio darbo dieną išrašo ir Klientui išsiunčia sąskaitas už ataskaitinį laikotarpį, kurios turi būti apmokėtos per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos. Jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė diena - iki sąskaitoje nurodytos dienos. Padidėjus ar sumažėjus PVM tarifui atitinkamai perskaičiuojami ir visi Sutartyje numatyti mokėjimai už Paslaugas. Visi šiame Sutarties punkte numatyti užmokesčių pasikeitimai apskaičiuojami neatsižvelgiant į tai ar yra nustatytas Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas ar ne.

32. Operatoriaus pasirinkimu, Paslaugos įdiegimo dieną ar su pirma sąskaita, Klientas sumoka Operatoriaus nustatytą įdiegimo, pasirinkto mokesčio už Paslaugas plano mėnesinį likutį ir už medžiagas sunaudotas prijungimui. Neapmokėjęs mokesčio už paslaugas aukščiau paminėtais terminais už kiekvieną pavėluotą dieną gali būti skaičiuojami 0.02 % dydžio delspinigiai. Nutraukus sutartį, Operatorius negrąžina prijungimo (įdiegimo) mokesčio bei sumokėtų mokesčių už suteiktas paslaugas ir medžiagas sunaudotas pajungimui.

33. Paslaugų teikimo pradžios diena yra įskaitoma į atsiskaitomąjį laikotarpį, už kurį turi būti mokama. Šiame Taisyklių punkte nustatyta tvarka taikoma ir nutraukiant Paslaugas ar laikinai atsisakant Paslaugų.

34. Jei iš Kliento gauto apmokėjimo neužtenka visam įsiskolinimui už Paslaugas padengti, gautas apmokėjimas paskirstomas taip: pirmiausiai padengiamos Operatoriaus patirtos išlaidos išieškant skolą iš Kliento, toliau padengiami priskaičiuoti delspinigiai ir/ar palūkanos, tuomet dengiamas įsiskolinimas už suteiktas Paslaugas, pradedant nuo seniausiai susidariusio įsiskolinimo.

35. Klientas, nutraukęs Sutartį ir/ar atsisakęs Paslaugos privalo atsiskaityti su Operatoriumi už suteiktas Paslaugas iki Paslaugų atsisakymo dienos. Jeigu nėra pasibaigęs Trumpiausias naudojimosi Paslauga terminas – Klientas turi sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis, taip pat Paslaugų įdiegimo/aktyvavimo ar kitus Operatoriaus nustatytus mokesčius (jei tokie nebuvo sumokėti), sumokėti suteiktas nuolaidas ir atlyginti kitas Operatoriaus išlaidas, kurias patyrė Operatorius norėdamas įvykdyti Sutartį iki Sutarties nutraukimo dienos.

36. Nuolaidos dėl nesuteiktos paslaugos skaičiavimo metodika:

36.1. Skaičiuojamas laikas per mėnesį (valandomis), kurio metu Teikėjas negarantuoja Klientui paslaugos (A = 30 d. x 24 val. x 5%).

36.2. Skaičiuojamas laikas per mėnesį (valandomis), kurio metu Klientas neturėjo paslaugos (B).

36.3. Skaičiuojamas teikiamos paslaugos valandos įkainis, EUR (C = Abonentinis mokestis/30 d./24 val.).

36.4 Nuolaidos suma, EUR = (B – A) x C.

## VII. Paslaugų atsisakymo ir nutraukimo sąlygos

37. Klientas gali atsisakyti Paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas raštu apie tai pranešęs Operatoriui. Tuo atveju, kai Klientui buvo perduota Operatoriaus įranga Paslaugų teikimui, Klientas nutraukti sutartį gali tik atvykęs į Operatoriaus Klientų aptarnavimo skyrių ir tik grąžines pilnos komplektacijos Operatoriaus įrangą arba pilnai apmokėjęs Operatoriaus įrangos vertę.

38. Paslaugų teikimas gali būti nutrauktas tik po Paslaugų teikimo apribojimo ir iš anksto apie tai pranešus Klientui, jei per 30 dienų nuo pranešimo dienos, Klientas nepašalina Sutarties pažeidimų. Šis punktas netaikomas, kai Paslaugų teikimas nutraukiamas pasibaigus terminuotos Sutarties terminui.

39. Operatorius gali vienašališkai, nesikreipdama į teismą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Kliento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas apie tai pranešus kitai šaliai, jeigu Klientas iš esmės pažeidė Sutartį.

## VIII. Šalių atsakomybė

40. Operatorius užtikrina Paslaugų įdiegimą ir kokybišką Paslaugų teikimą iki Operatoriaus tinklo galinio taško įskaitant ir Operatoriaus Įrangos kokybišką veikimą. Sparta per Wi-Fi ryšį gali ir būti mažesnė priklausomai nuo atstumo, kliūčių (pvz., sienų, metalo konstrukcijų), aplinkos trukdžių, kitų Wi-Fi įrenginių gausos, prijungtų įrenginių skaičiaus. Operatoriaus Įrangos įdiegimo darbus atlieka Operatoriaus atstovas tik tuomet, jei Klientas Įrangą įsigyja iš Operatoriaus. Kitais atvejais Klientas yra pats atsakingas už galinės įrangos įdiegimą ir jos veikimą.

41. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje, Taisyklėse ar Paslaugos prieduose (užsakymuose) nurodytos kokybės, Klientui reikalaujant, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaičiuojama (gedimo atveju – dėl ne laiku pašalintų gedimų Operatorius tinkle, mažinant mokestį už Paslaugas proporcingai dienų (valandų) skaičiui nuo pranešimo apie gedimą gavimo iki jo pašalinimo dienos (valandos). Gedimu ar neatitikimu Paslaugų kokybei nėra laikomi Paslaugos greitaveikos pokyčiai, neviršijantys Sutartyje ar jos prieduose nustatytų techninių paslaugos teikimo parametrų. Jei neatitikimai Paslaugų kokybei yra nuolatiniai ar reguliariai pasikartojantys, Klientas turi teisę reikalauti, kad šie neatitikimai būtų nedelsiant pašalinti. Jei po tokio reikalavimo pateikimo neatitikimai yra nepašalinami per 5 (penkias) darbo dienas arba neatitikimai kartojasi toliau, Klientas įgyja teisę nutraukti Sutartį.

42. Operatorius neatsako už Klientui priklausančios įrangos ir/ar Klientui priklausančių kabelių gedimus bei sutrikimus ir neįsipareigoja pašalinti minėtos įrangos gedimus.

43. Operatorius neatsako už atvejus, kai Klientas negalėjo naudotis Paslaugomis ir/ar Klientui padarytą žalą, jeigu tai įvyko ne dėl Operatoriaus kaltės.

44. Operatorius imasi priemonių, kad užtikrintų savo tinklo ir juo teikiamų Paslaugų saugumą, tačiau neatsako už bet kokių kompiuterių virusų siuntimą per Operatoriaus tinklą (įskaitant Operatoriaus galinę įrangą) ir dėl šių virusų ar trečiųjų asmenų Klientui padarytą žalą.

45. Naudodamasis Paslaugomis, Klientas pilnai atsako už savo ir kitų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus bei padarytą žalą Operatoriui ar tretiesiems asmenims.

46. Klientas pilnai atsako už bet kokios informacijos, kurią jis teikia ar gauna, naudodamasis Operatoriaus Paslaugomis, turinį, įskaitant, bet neapsiribojant teisės aktų reglamentuojančių intelektualinę nuosavybę, asmens duomenų apsaugą, reklamos paslaugų teikimą ir kitų, pažeidimą.

47. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už įsipareigojimų pagal Sutartį nevykdymą ar netinkamą vykdymą dėl neveikiamų aplinkybių (force majeure) Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

48. Šalis privalo visiškai atlyginti kitos šalies tiesioginius nuostolius, jeigu žala atsirado dėl šalies kaltų veiksmų.

49. Nė viena iš šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai Sutarties šaliai.

## IX. Baigiamosios nuostatos

50. Šios Taisyklės galioja nuo 2017 m. lapkričio 1 d. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai Operatorius interneto puslapyje [www.sugardas.lt](http://www.sugardas.lt) ir Operatoriaus klientų aptarnavimo skyriuose.

51. Jei kuri nors iš šių Taisyklių nuostatų Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka būtų pripažinta negaliojančia ar netaikytina, kitos šių Taisyklių nuostatos toliau galios ir bus taikomos.

52. Atsižvelgiant į Paslaugų teikimo technologiją, Sutarties priede (užsakyme) gali būti nustatyta kitokia nei Taisyklėse Paslaugų teikimo tvarka. Tokiu atveju taikomos Sutarties priede (užsakyme) nurodytos sąlygos.

---

(vardas, pavardė, parašas)



## UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „SUGARDAS“

Statybininkų g. 26, LT-31205 Visaginas, tel./faksas: (8 386) 70170, el. paštas [info@sugardas.lt](mailto:info@sugardas.lt), <http://www.sugardas.lt>  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 155518032, PVM mokėtojo kodas LT555180314

### PATVIRTINTA

UAB „Sugardas“ gen. direktoriaus  
2016 -12- 30 d. įsakymu Nr. 37/16

## SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. Bendrosios nuostatos

1. Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau- Tvarka) reglamentuoja skundų nagrinėjimą UAB „Sugardas“ (toliau- SUGARDAS).
2. Tvarka taikoma šiame Apraše nurodytiems SUGARDAS padalinių skundams.
3. Tvarka viešai skelbiama SUGARDAS padalinių informaciniuose stenduose.

### II. Skundai, kuriems taikoma ši tvarka

4. Ši Tvarka taikoma skundų nagrinėjimui, jei jie yra gauti žemiau išvardintuose padaliniuose:
  - 4.1. Kabelinė televizija – gautas skundas dėl nekokybiško paslaugos teikimo, neteisingai paskaičiuoto mokesčio už paslaugas ir t.t.
  - 4.2. Internetas - gautas skundas dėl nekokybiško paslaugos teikimo, neteisingai paskaičiuoto mokesčio už paslaugas ir t.t.
5. Ši tvarka netaikoma skundams, kurie yra pateikti anonimiškai.

### III. Skundų pateikimas

6. Teikiami skundai turi atitikti šiuos reikalavimus:
  - 6.1. skundas turi būti surašytas motyvuotai, tvarkingai ir įskaitomai lietuvių kalba.
  - 6.2. skunde privalomai turi būti skundą teikiančio asmens vardas, pavardė, paslaugų teikimo sutarties numeris bei informacija susisiekimui (adresas, telefonas, el. pašto adresas).
  - 6.3. skundas pateikiamas elektroniniu paštu, adresas: [info@sugardas.lt](mailto:info@sugardas.lt), siunčiamas paštu adresu: Statybininkų g. 26 , LT-31205 Visaginas arba surašomas SUGARDAS buveinėje.

### IV. Skundų nagrinėjimas

7. Gavus skundą SUGARDAS gen. direktorius paskiria atsakingą ir kompetentingą administracijos darbuotoją, kurį įpareigoja per šioje Tvarkoje nurodytą terminą raštu pateikti atsakymą į skundą.
8. Paskirtas darbuotojas turi teisę gauti iš skundą pateikusių asmenų su situacija susijusių asmenų paaiškinimus ir kitą informaciją, būtiną skundui nagrinėti.
10. Atsakymas į skundą pateikiamas ne vėliau kaip per 14 dienų nuo skundo gavimo dienos.
11. SUGARDAS atmetęs skundą, kaip nenagrinėtiną, skundą pateikusių asmenį apie tai informuoja raštu per 20 darbo dienų nuroydamas atmetimo priežastis.

### V. Baigiamosios nuostatos

12. Asmuo, nepatenkintas gautu atsakymu į gautą skundą, turi teisę skųsti SUGARDO atsakymą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt) ir/ar Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai, Mortos g. 14, LT-03219 Vilnius, tel. (8 5) 210 5633, faks. (8 5) 216 1564, el. paštas [rrt@rrt.lt](mailto:rrt@rrt.lt).
13. SUGARDAS pasilieka teisę nenagrinėti nepagarbaus ir/ar įžeidžiančio turinio, neatitinkančio tikrovės turinio skundų.