

SPLIUS, UAB

Tilžės 74, LT-78140 Šiauliai
Kodas 145221538, PVM kodas LT452215314
Tel. 19955, 8 41 55 33 22, 8 700 12101, el. p. klientuaptarnavimas@splus.lt, www.splus.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre

TELEVIZIJOS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

2022 m. rugsėjo 9 d. redakcija

Šios taisyklės nustato Splus televizijos paslaugų teikimo sąlygas ir tvarką (toliau – **Taisyklės**).

1. TAISYKLĖSE VARTOJAMOS SĄVOKOS

- 1.1. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris su Splus yra sudaręs Sutartį dėl Paslaugų teikimo.
- 1.2. **Paslaugos** – Kliento užsakytos ir pagal Taisyklėse nustatytą tvarką Splus teikiamos televizijos paslaugos. Kliento užsakomos konkrečios Paslaugos nurodomos Užsakyme. Susipažinti su Televizijos paslaugų planais galima internetinio tinklalapio www.splus.lt skiltyje „Televizija“.
- 1.3. **Dublio paslauga** – Kliento užsakytos ir pagal Taisyklėse nustatytą tvarką Splus teikiamos Paslaugos dvejomis arba trejomis aktyvuotomis Paslaugos atkodavimo kortelėmis/IPTV imtuvais vienoje Paslaugos teikimo vietoje, kada visomis Kliento užsakytomis (-ais) atkodavimo kortelėmis/IPTV imtuvais yra retransliuojami identiški Kliento užsakyti TV programų paketai.
- 1.4. **Papildomos paslaugos** – tai Kliento užsakytos papildomos televizijos paslaugos ir (arba) TV programų paketai, kurie yra teikiami už papildomą mokestį ir kurių teikimas nėra įskaičiuotas į Kliento Paslaugos užsakymo metu pasirinkto programų paketo kainą. Susipažinti su papildomomis televizijos paslaugomis bei jų įkainiais galima internetinio tinklalapio www.splus.lt skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).
- 1.5. **Paslaugų teikimo pradžia** – Kliento pasirašytame ar patvirtiname Užsakyme nurodyta Paslaugų teikimo data, nuo kurios pradedami skaičiuoti mokesčiai už užsąkytas Paslaugas.
- 1.6. **Paslaugų teikimo vieta** – Kliento valdomas butas, namas ar kita patalpa, kurioje yra sudaromos galimybės Klientui naudotis Paslauga ir kuri nurodoma Užsakyme.
- 1.7. **Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis** – Paslaugos Užsakyme nustatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis, pradedamas skaičiuoti nuo užsąkytų Paslaugų teikimo pradžios. Klientas, pasirašydamas Užsakymą įsipareigoja naudotis Paslaugomis ne trumpiau nei visą trumpiausią naudojimosi Paslaugomis laikotarpį.
- 1.8. **Įvadas** – fizinės jungtys, sudarančios Splus tinklo dalį, prie kurių Klientas turi teisę prijungti savo telekomunikacijų galinius įrenginius.
- 1.9. **Įranga** – Kliento nuomojama iš Splus arba iš Splus įsigyta įranga ar įrenginiai, būtini tam, kad Klientas galėtų naudotis Paslauga ar Papildomomis paslaugomis.
- 1.10. **Kortelė** – atkodavimo kortelė skirta priimti skaitmenines koduotas televizijos programas SKTV imtuve/modulyje.
- 1.11. **Sutartis** – Splus ir Kliento sudaryta Paslaugų teikimo sutartis kartu su sudarytu Užsakymu(-ais), šios taisyklėmis bei papildomais susitarimais dėl Paslaugos ar Papildomų paslaugų teikimo.
- 1.12. **Splus** – SPLIUS, UAB, juridinio asmens kodas 145221538, buveinės adresas Tilžės g. 74, Šiauliai, yra paslaugų teikėjas teikiantis Paslaugas Klientui.
- 1.13. **Užsakymas** – Splus pateiktas ir Kliento pasirašytas ar patvirtintas užsakymas, kuriame yra numatytos specialios Paslaugos teikimo sąlygos ir Paslaugos techniniai ir funkciniai parametrai.
- 1.14. **Techninė profilaktika** – laikotarpis, kai Paslaugos Klientui neteikiamos arba teikiamos su trikdžiais dėl Splus atliekamų tinklo profilaktinės priežiūros ar remonto darbų. Techninės profilaktikos metu įvykę Paslaugos veikimo sutrikimai nėra Paslaugos gedimai.
- 1.15. **KTV** – kabelinės televizijos paslauga, teikiama Splus.
- 1.16. **SKTV** – skaitmeninės televizijos paslauga, teikiama Splus.
- 1.17. **IPTV** – išmaniosios televizijos paslauga, teikiama Splus.
- 1.18. Kitos šiose Taisyklėse neapibrėžtos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos elektroninių ryšių bei visuomenės informavimo veiklą reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

2. PASLAUGŲ UŽSAKYMAS IR ĮDIEGIMAS

- 2.1. Klientas gali užsisakyti pageidaujamas Paslaugas pasirašydamas ar patvirtindamas Splus pateiktą Užsakymą, kuriame nurodomi Kliento duomenys, Užsakomų paslaugų detalizacija, įsigyjama/nuomojama įranga ir kita aktuali informacija.
- 2.2. Prieš Klientui pateikiant Užsakymą patvirtinimui, Splus įvertina technines galimybes teikti paslaugas. Paslaugos diegimas įprastai trunka 14 (keturiolika) darbo dienų po Užsakymo pasirašymo ar patvirtinimo ir po to, kai Klientas sumoka Užsakyme numatytus mokesčius, tačiau diegimo terminas gali būti ilgesnis atsižvelgiant į konkretaus Kliento situaciją. Visais atvejais Paslaugų diegimo terminas yra nurodomas Klientui Užsakyme.
- 2.3. Klientas privalo užtikrinti, kad Splus darbuotojai, pateikę savo darbo pažymėjimus, būtų įleisti į Paslaugos teikimo vietą ir galėtų atlikti Paslaugos įdiegimo, remonto ir kitus su Paslaugos teikimu susijusius darbus.
- 2.4. Tuo atveju, jei Klientas Paslaugoms gauti naudojami kito paslaugų tiekėjo suteikta įranga ar paslaugomis, Splus nėra atsakinga už Paslaugų teikimui būtinas įrangos instaliavimą, o už tokios įrangos instaliavimo laiką ir kokybę atsako išimtinai tas paslaugų teikėjas, kurio pareiga yra tokią įrangą instaliuoti ir/arba tokias paslaugas suteikti.
- 2.5. Jeigu Užsakyme nurodyta, jog Paslaugai gauti reikalingos įrangos instaliavimas bus atliekamas paties Kliento, o Splus tokią Paslaugai gauti reikalingą įrangą tik suteikia (išsiunčia) Klientui Užsakyme nurodytu būdu, Klientas yra atsakingas už tinkamą įrangos instaliavimą, laikantis Splus pateiktų nurodymų ir/arba įrangos naudojimo instrukcijų. Tuo atveju, kai Klientas įrangą instaliuoja nesilaikydamas Splus pateiktų nurodymų dėl įrangos instaliavimo ar kartu su įranga pateikiamų įrangos instaliavimo instrukcijų, Splus neatsako už Paslaugų teikimo trikdžius, kilusius dėl tokio netinkamo įrangos instaliavimo.
- 2.6. Klientui pageidaujant papildomų Užsakyme ir šiose Taisyklėse nenumatytų darbų, jie atliekami pagal Splus viešai www.splus.lt ir visuose klientų aptarnavimo skyriuose bei klientų aptarnavimo telefonu skelbiamus įkainius. Su visais Splus taikomais įkainiais galima susipažinti internetinio tinklalapio www.splus.lt skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).

3. INFORMACIJA APIE DUBLIO PASLAUGĄ

- 3.1. Klientui užsakius Dublio paslaugą, ši paslauga pradedama teikti Kortelės aktyvavimo / IPTV imtuvo/ Plius.TV programėlės pastatymo dieną. Tuo atveju, jei aktyvuota kortelė / IPTV imtuvas/ Plius.TV programėlė yra pakeičiama(-as) kita Kortele / IPTV imtuvu/ Plius.TV programėle dėl jos trūkumų (neveikimas, sugadinimas, praradimas), laikoma, jog naujoji (-asis) Kortelė / IPTV imtuvas / Plius.TV programėlė buvo aktyvuota (-as) tada, kai senąja kortele / IPTV imtuvu/ Plius.TV programėle Paslaugos pradėtos teikti pirmą kartą. Vieną Dublio paslaugą sudaro arba du/arba daugiau kaip dvi, bet ne daugiau kaip keturios Kortelės / IPTV imtuvai / Plius.TV programėlės, aktyvuotos(-i) vienoje Paslaugos teikimo vietoje. Pirmąją Kortelę / IPTV imtuvu / Plius.TV programėle nebeteikiant Paslaugos, Dublio paslauga teikiama toliau, jei Paslaugos teikimo vietoje yra bent dvi aktyvios Kortelės / IPTV imtuvai.
- 3.2. Dublio paslauga Klientui yra formuojama remiantis šiais kriterijais:
 - 3.2.1. Pirmosios keturios Kortelės / IPTV imtuvai / Plius.TV programėlės, kurios(-ie) buvo aktyvuotos(-i) anksčiausiai, priskiriamos(-i) pirmajam Dubliui;
 - 3.2.2. Klientas turėdamas Dublio paslaugą, kuriai priskirtos(-i) keturios aktyvios Kortelės / IPTV imtuvai / Plius.TV programėlės aktyvuotos(-i) toje pačioje Paslaugos teikimo vietoje, turi teisę susiformuoti antrą Dublio paslaugą užsisakydamas vieną arba dvi/du papildomas(-us) Kortelės / IPTV imtuvus / Plius.TV programėles ir persikeldamas iš pirmojo Dublio vėliausiai aktyvuotą Kortelę / IPTV imtuvą / Plius.TV programėlę į antrą Dublį;
 - 3.2.3. Klientas turėdamas Dublio paslaugą, kuri yra sudaryta iš dviejų Kortelių / IPTV imtuvų / Plius.TV programėlių, aktyvuotų tame pačiame Paslaugos teikimo adrese, turi teisę susiformuoti antrą Dublį užsisakydamas dvi/du arba keturias(-ius) papildomas Kortelės / IPTV imtuvus / Plius.TV programėles;
 - 3.2.4. Dublio paslaugos skaičius yra neribojamas. Splus turi teisę atsiskirti suteikti/suformuoti Klientui kitą Dublio paslaugą, jei atsižvelgiant į Paslaugos teikimo adresą, kyla abejonių dėl tinkamo kitų prie Dublio paslaugos teikiamų Paslaugų naudojimo pagal televizijos paslaugų teikimo taisykles.

4. PASLAUGŲ TEIKIMAS

- 4.1. Sudarydami Užsakymą Splus įsipareigoja teikti Paslaugas 24 val. per parą, jei kitaip nenumatyta Užsakyme, ir užtikrinti teikiamų Paslaugų kokybę, atitinkančią Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus.
- 4.2. Klientas turi teisę Paslaugas naudoti išimtinai tik asmeninių poreikių tenkinimui, nenaudoti Paslaugų Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamai veiklai ar kitiems tikslams, kurie gali pažeisti trečiųjų asmenų ir/ar kitų Paslaugų vartotojų teisėtus interesus.
- 4.3. Klientas įsipareigoja neplatinti, viešai neskelbti, neretransliuoti, netransliuoti, neparduoti tretiesiems asmenims ar kitokiais būdais nepadaryti viešai prieinamu (įskaitant internetą) Splus retransliuojamų programų ar kitų audiovizualinių kūrinių, kurie jam prieinami naudojantis Splus Paslaugomis ir Papildomomis paslaugomis.
- 4.4. Klientas gali naudotis Paslaugomis, jeigu Kliento įrenginiai (televizoriai ir kt.) atitinka šiuos reikalavimus:
 - 4.4.1. Turi SCART arba A/V jungtis analoginiam vaizdo ir garso signalų prijungimui arba HDMI jungtį skaitmeniniam TV / IPTV imtuvo prijungimui;
 - 4.4.2. vaizdo ir garso nesiliai turi atitikti OIRT-DK standartą (tik analoginės televizijos atveju);
 - 4.4.3. spalvų dekodavimo sistema užtikrina PAL standarto signalo priėmimą (tik analoginės televizijos atveju).

- 4.5. Tuo atveju, jei Paslaugas Klientas pasirinko gauti jam teikiamu internetu ryšiu (naudojantis interneto prieigos paslauga), Klientas, siekdamas naudotis Paslaugomis, privalo turėti tinkamai funkcionuojančią interneto prieigą, kurios minimali prieigos greitis būtų ne mažesnis kaip 10 Mb/s vienam Kliento įrenginiui. Paslaugos naudojimosi HD raiška rekomenduojamas stabilus interneto prieigos greitis 20 Mb/s vienam įrenginiui. Jei Klientas naudoja kitų paslaugų teikėjų teikiama interneto prieigos paslauga, už tokios interneto prieigos paslaugos sąlygotas Paslaugų sutrikimus atsako išimtinai tas paslaugų teikėjas, kuris Klientui suteikia prieigą prie interneto. Tokiu atveju Splus jokia apimtimi neįtakoja ir neturi pareigos atlikti jokių veiksmų, susijusių su trečiųjų asmenų tinklo ir jų teikiamų paslaugų trikdžiais, trūkumais ar neatitiktimis.
- 4.6. Kai teikiant Paslaugas Klientui perduodama tik Paslaugos teikimo Kortelė (be skaitmeninio TV imtuvo), Kliento galinis įrenginys (televizorius) turi atitikti šiuos reikalavimus:
- 4.6.1. turi turėti CI jungtį kodavimo moduliui su įstatoma Kortele, kuris atkoduoja koduotus kanalus. Kodavimo sistema CONAX v.7.;
- 4.6.2. įrenginyje turi būti įmontuotas TV imtuvas, galintis atkurti MPEG-2 ir MPEG-4 AVC/H.264 vaizdo glaudinimo metodu suglaudintą signalą.
- 4.7. Klientas, užsisakydamas IPTV Paslaugą kartu gali užsisakyti technines priemones, naudojantis kuriomis Klientas turi galimybę susikurti savo laidų archyvą ir saugoti jį 14 dienų. Visais atvejais Kliento išsisaugoto laidų archyvo Klientas neturi teisės perleisti tretiesiems asmenims ar kitaip naudoti jame esantį turinį. Klientas visiškai atsako už tai, jog Klientui priklausančias laidų archyvas būtų naudojamas nepažeidžiant teisės aktų ir trečiųjų asmenų teisių ir teisėtų interesų, įskaitant ir autorių teises ir gretutines teises bei kitų teisės aktų reikalavimų.
- 5. PASLAUGŲ TEIKIMO IR KOKYBĖS PRIEŽIŪRA**
- 5.1. Paslaugų teikimo metu Klientas turi teisę gauti nuotolinę pagalbą Paslaugos nustatymo ar gedimų šalinimo klausimais. Pagalba teikiama telefonu 19955.
- 5.2. Siekiant užtikrinti Paslaugų saugumą ir tinkamą veikimą, Splus reguliariai atlieka programinės įrangos atnaujinimus ir būtinus nustatymų keitimus. Programinės įrangos atnaujinimo ar nustatymų keitimo metu Klientas privalo laikytis Splus pateiktų nurodymų ir netrukdyti atlikti tokio naujinimo ar nustatymų keitimų. Jeigu Klientas nesilaiko Splus nurodymų, Klientas atsako už Kliento informacijos, įrangos nustatymų ir kitų duomenų praradimą.
- 5.3. Siekdamas apsaugoti klientus ir tinklą nuo kenkėjiškos programinės įrangos, elektroninio pašto šiukšlių (angl. spam), piktybiškų kibernetinių išpuolių, atakų ir panašaus pobūdžio kenkimo veikos, Splus naudoja įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustačius Splus tinklo ir (ar) klientų atžvilgiu nukreiptą kenkimo veiką, gali būti imamasi įvairių priemonių jai neutralizuoti, pavyzdžiui, blokuoti tam tikrus IP adresus, protokolus, prievadus (angl. port), taip pat elektroninio pašto dėžutes. Kol naudojamos šios sruto valdymo priemonės, Paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribotas tam tikrų paslaugų naudojimas, apribota prieiga prie tam tikrų interneto svetainių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai prašina grėsmė tinklo saugumui ir vientisumui.
- 5.4. Po Kliento pranešimo apie Paslaugos sutrikimus, Splus nustato trikdžių atsiradimo priežastis ir tuo atveju, jei šie trikdžiai negali būti pašalinti nuotoliniu būdu, Splus atstato Paslaugų teikimą per 24 val. nuo trikdžių registravimo, jei pranešimas apie trikdžius gautas darbo dieną iki 14 val. Trikdžių šalinimas yra mokamas, jei Paslaugų teikimas nutrūko ne dėl Splus kaltės. Splus neatsako už Paslaugų sutrikimus, trikdžius ir kitus trūkumus kai ir jei jie buvo sąlygoti: (i) Kliento naudojamos iš trečiųjų asmenų įsigytos įrangos; (ii) trečiųjų asmenų teikiamų paslaugų (pavyzdžiui, kito paslaugų teikėjo tinklo sutrikimų, kito paslaugų teikėjo interneto prieigos paslaugos sutrikimų ir pan.); (iii) netinkamo įrangos instaliavimo, kai įrangos instaliaciją atliko pats Klientas, nesilaikydamas Splus nurodymų dėl įrangos instaliavimo vadovaujantis 2.5. punktu.
- 5.5. Splus turi teisę laikinai (iki 8 val. per mėnesį) nutraukti Paslaugų teikimą atliekant Techninę profilaktiką, prieš 3 (tris) dienas apie tai paskelbusi interneto tinklalapyje www.splus.lt bei informavusi Klientą jo nurodytu el. pašto adresu ar telefono numeriu (priklausomai nuo to, kokį kontaktinį susisiekimo būdą yra nurodęs Klientas) jei dėl numatomų darbų galimi Paslaugų teikimo sutrikimai.
- 6. INFORMACIJA APIE GALINĘ ĮRANGĄ**
- 6.1. Paslaugoms teikti reikalingą galinę įrangą Klientas gali įsigyti arba nuomotis iš Splus, arba naudoti savo galinę įrangą.
- 6.2. Kai Klientas įsigyja iš Splus Paslaugoms gauti skirtą įrangą, nuosavybės teisė į tokia įrangą Klientui pereina nuo to momento kai: (i) Įranga perduodama Klientui ir jis už ją sumoka Užsakyje nurodytą kainą, arba (ii) tuo atveju kai Įranga perkama mokėjimo dalimis per atidėto mokėjimo terminą būdu – kai Įranga perduodama Klientui ir jis už ją sumoka pirmąjį mokėjimą.
- 6.3. Splus suteikia 24 mėnesių kokybės garantiją nuo Įrangos įsigijimo datos. Garantija netaikoma, jei nesilaikoma garantinio aptarnavimo taisyklių, kurios viešai skelbiamos internetinio tinklalapio www.splus.lt skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Garantinio aptarnavimo taisyklės“ (žr.: <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).
- 6.4. Tuo atveju, jei Klientas Įrangą nuomojasi iš Splus, ji išlieka Splus nuosavybe, ir atitinkamai Klientas privalo užtikrinti tinkamas sąlygas Įrangos talpinimui ir naudojimui bei nepetrakuiamai elektros tiekiamą Paslaugų įdiegimo vietoje instaliuoti Įrangai. Klientas neturi teisės perleisti išsinuomos Įrangos jokiems tretiesiems asmenims be išankstinio rašytinio Splus sutikimo.
- 6.5. Įrangos Klientui perdavimas yra įforminamas: (i) Užsakyje – jeigu Įranga Klientui perduodama Užsakymo pasirašymo ar patvirtinimo metu; arba (ii) pasirašant Įrangos priėmimo-perdavimo aktą – jeigu Įranga Paslaugų teikimo vietoje instaliuoja Splus atstovai; arba (iii) siunčiant dokumente – tuo atveju, jeigu Splus Įrangą Klientui siunčia Užsakyje nurodytu būdu. Paslaugoms teikti skirtos Splus Įrangos praradimo ar sugedimo rizika ir visiška atsakomybė už jos saugumą pereina Klientui nuo jos perdavimo Klientui momento.
- 6.6. Splus perduoda/parduoda Klientui tik visapusiškai sukomplektuotą Paslaugoms teikti skirtą įrangą. Splus užtikrina, kad jos perduodama/parduodama Įranga veikia tinkamai ir atitinka jai keliamus Splus tinklo techninius reikalavimus. Įrangos įdiegimo darbus atlieka Splus atstovas tik tuomet, jei Klientas Įrangą įsigyja iš Splus ir dėl Įrangos įdiegimo tarp Splus ir Kliento yra aiškiai sutarta.
- 6.7. Splus atsako tik už Splus išnuomotą ar iš Splus įsigytą Įrangą. Tuo atveju, jei Klientas Paslaugoms gauti naudoja iš trečiųjų asmenų įsigytą ar išnuomotą įrangą, Splus už tokios įrangos tinkamą veikimą ar bet kokius kitus tokios įrangos funkcionalumus neatsako. Splus taip pat neatsako už Įrangos netinkamą veikimą bei Paslaugų sutrikimus, jei Įrangos netinkamas veikimas ar Paslaugų sutrikimai buvo sąlygoti netinkamo Įrangos instaliavimo, kai instaliaciją atliko pats Klientas vadovaujantis 2.5. punktu.
- 6.8. Splus užtikrina Paslaugoms teikti skirtos Įrangos tinkamą veikimą Splus tinkle ir neatsako už galimus įrangos gedimus, jeigu ši įranga Kliento buvo jungiama prie kitų paslaugų teikėjų elektroninių ryšių tinklų, taip pat kitais Taisyklėse numatytais atvejais.
- 6.9. Tuo atveju, kai sugenda Kliento iš Splus išsinuomota Įranga, Splus įsipareigoja ją pataisyti arba pakeisti nauja per vieną darbo dieną po pranešimo apie Įrangos gedimą gavimo, jeigu nepažeista Įrangos plomba. Jeigu šio punkto pagrindu taisytiną ar keistiną Įrangą Klientas Splus perduoda ją siunčiant Splus nurodytu adresu ir/ar šio punkto pagrindu pataisytą ar naują pakeistą Įrangą Splus Klientui grąžina siunčiant ją Kliento nurodytu adresu, Splus įsipareigoja išsiųsti Įrangą Klientui jo nurodytu adresu ne vėliau kaip sekandčią darbo dieną nuo taisytinios ar keistinos Įrangos gavimo Splus gavimo dienos.
- 6.10. Tuo atveju, kai Klientas Paslaugoms gauti siekia naudoti savo įrangą, jis privalo užtikrinti, kad tokia įranga prie Splus Įvado būtų jungiama tik tuo atveju, jei ji yra techniškai suderinama su užsakytomis Paslaugomis ar/arba atitinka institucijų nustatytus tokio tipo įrenginiams keliamus reikalavimus. Klientui naudojant savo įrangą, Splus neatsako už Paslaugos trikdžius, sukeltus Kliento naudojamos galinės įrangos. Atitinkamai Klientas privalo atlyginti Splus nuostolius, jei jo įranga, prijungta prie Splus Įvado padaro žalos Splus elektroninių ryšių tinklui.
- 7. ATSISKAITYMO UŽ PASLAUGAS TVARKA**
- 7.1. Klientas privalo sumokėti už Paslaugas šiose Taisyklėse ir Užsakyje nustatyta tvarka.
- 7.2. Abonentinis mokestis už Paslaugas Klientui pradamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios ir yra apskaičiuojamas pagal Paslaugų suteikimo metu galiojusius Paslaugų tarifus, kurie yra nurodomi Užsakyje ir skelbiami interneto tinklalapyje <https://splus.lt/televizija> bei klientų aptarnavimo skyriuose, kurių adresai yra viešai skelbiami Splus tinklalapyje.
- 7.3. Klientas įsipareigoja Užsakyje nurodytus mokesčius, susijusius su Paslaugos įdiegimu, taip pat pirmą Įrangos nuomos įmoką sumokėti per 3 dienas nuo Užsakymo pasirašymo dienos, jei Užsakyje nenurodyta kitaip.
- 7.4. Dublio paslaugos mokesčiai formuojami tokia tvarka:
- 7.4.1. už Kliento turimomis (-ais) Kortelėmis / IPTV imtuvais / Plius.TV programėlėmis teikiama bei už Kortelės / IPTV imtuvus / Plius.TV programėles mokėtini mokesčiai nustatomi atsižvelgiant į tai, kuri iš Kortelių/IPTV imtuvų / Plius.TV programėlių buvo aktyvuota (-as) anksčiausiai;
- 7.4.2. pirmąją (-uoju) Kortelę / IPTV imtuvu / Plius.TV programėle teikiama Paslaugai yra skaičiuojamas mokestis už pasirinktą Paslaugos programų paketą bei mokesčiai už papildomus SKTV/IPTV programų paketus (jei tokių yra užsakyta);
- 7.4.3. vėliau aktyvuotai kiekvienai (-am) Paslaugos Kortelei / IPTV imtuvui / Plius.TV programėlei, kuri (-is) priskirta Dublio paslaugai, taikomas mėnesinis Dublio mokestis. Pirmąją (-uoju) Kortelę / IPTV imtuvu / Plius.TV programėle nebeteikiama Paslaugos 7.4.2. punkte nustatyti mokesčiai taikomi Paslaugai, teikiama Kortelę / IPTV imtuvu / Plius.TV programėle, kuri (-is) buvo aktyvuota (-as) anksčiausiai po pirmosios Kortelės/IPTV imtuvo / Plius.TV programėlės aktyvavimo, ir jai (-jam) nebaitkomas šiame punkte nurodytas mokestis.
- 7.5. Sąskaitos už suteiktas Paslaugas nemokamai pateikiamos Kliento Užsakyje nurodytu elektroninio pašto adresu. Kiekvienas Klientas taip pat savo Paslaugų sąskaitas gali peržiūrėti ir apmokėti naudodamasis MANO SPLUSIS savitarnos svetaine. Klientui pareiškus norą raštu, sąskaitos gali būti siunčiamos paštu, tačiau tokiu atveju yra taikomi papildomi su sąskaitų siuntimu susiję mokesčiai. Sąskaitos negavimas dėl ne nuo Splus priklausančių priežasčių neatleidžia Kliento nuo prievolės atsiskaityti už gautas Paslaugas.
- 7.6. Klientas privalo apmokėti Splus pateiktas sąskaitas už per praėjusį mėnesį suteiktas Paslaugas iki einamojo mėnesio pabaigos. Klientas laiku neatsiskaityęs už Paslaugą įsipareigoja Splus reikalavimą mokėti Splus 0,05 (penkių šimtųjų) procentų palūkanas nuo nesumokėtos laiku sumos už kiekvieną uždelstą sumokėti dieną. Šio punkto pažeidimui yra laikomi ir atvejai, kai Splus 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.
- 7.7. Jei Kliento gautų įmokų nepakanka visam įsiskolinimui už Paslaugas padengti, gautos įmokos paskirstomos taip: pirmiausiai padengiamos Splus patirtos išlaidos išieškant skolą iš Kliento, suteiktus nuolaidas, toliau padengiamas skola už Paslaugas, pradėdant seniausia. Įmokos skirstomos šiame straipsnyje nurodyta tvarka, nepriklausomai nuo to, kokią įmokos paskirtį nurodo Klientas.
- 7.8. Sutarties ir/arba Užsakymo nutraukimas ir/arba Paslaugų užsisakydamas Kliento iniciatyva ne dėl Splus kaltės ar dėl Kliento kaltės neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti su Splus už jam suteiktas Paslaugas iki Sutarties ir/ar Užsakymo nutraukimo ir/arba Paslaugų užsisakydamas dienos, o jei nėra pasibaigęs Trumpiausias

naudojimosi Paslaugomis laikotarpis – Klientas turi kompensuoti Splus tiesioginius nuostolius, sumokėdamas Paslaugų teikimo metu suteiktas nuolaidas, visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis bei Įrangos kaina.

7.9. Splus turi teisę pareikalauti iš Kliento išankstinio mokesčio už Paslaugas, jei Klientas yra įsiskolinęs Splus už suteiktas Paslaugas pagal Sutartį.

8. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

8.1. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Taisyklėse ir/arba Užsakyje nurodytos kokybės, Klientui reikalaujant, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaiciuojama (gedimo atveju – dėl ne laiku pašalintų gedimų Splus tinkle, mažinant mokesť už Paslaugas proporcingai dienų (valandų) skaičiui nuo pranešimo apie gedimą gavimo iki jo pašalinimo dienos (valandos)). Gedimu ar neatitiktumu Paslaugų kokybei nėra laikomi Paslaugos greitaveikos pokyčiai, nevirsijantys Taisyklėse ir/arba Užsakyje nustatytų techninių paslaugos teikimo parametrų. Jei neatitiktimai Paslaugų kokybei yra nuolatiniai ar reguliariai pasikartojantys, Klientas turi teisę reikalauti, kad šie neatitiktimai būtų nedelsiant pašalinti Taisyklių 14.1. punkte numatyta tvarka.

8.2. Taisyklių 8.1. punktą nėra taikomas ir Klientas neįgyja Taisyklių 8.1. punkte numatytų reikalavimų teisių Splus atžvalgai, jei Klientas gaudamas Paslaugas naudojami kito paslaugų teikėjo interneto prieigos paslauga ir/ar kito paslaugų teikėjo įrangą, suteikiančia galimybę naudotis Splus teikiamomis Paslaugomis ir bet kokie Paslaugų trūkščiai ir/ar negalėjimas naudotis Paslaugomis yra sąlygoti priežasčių, susijusių su kito paslaugų teikėjo interneto prieigos paslaugomis ir/ar kito paslaugų teikėjo įrangą.

8.3. Tuo atveju, jei Klientui išnuomota Įrangą yra prarandama ar sugadinama taip, jog ji tampa netaisytina, Klientas privalo atlyginti Splus nuostolius, sumokėdamas Užsakyje nurodytą visą Įrangos vertę (kainą). Tuo atveju, jei Klientui perduota Įrangą yra sugadinama arba yra pažeidžiama Įrangos plomba, Klientas privalo per 7 dienas nuo sąskaitos gavimo apmokėti Splus Įrangos remonto išlaidas.

8.4. Splus neatsako už Kliento nuostolius, atsiradusius dėl negalėjimo naudotis Paslauga, jei tai įvyko ne dėl Splus kaltės. Splus atsako tik už tuos Kliento patirtus tiesioginius nuostolius, kurie atsirado dėl Splus kaltės arba didelio neatsargumo. Splus neatsako ir neatlygina jokiais atvejais netiesioginių nuostolių ar žalos išskyrus atvejus, kai nuostolius dėl Splus kaltės ar didelio neatsargumo patyrė Klientas, kuris yra vartotojas. Splus jokiais atvejais neatsako už Kliento nuostolius, atsiradusius dėl negalėjimo naudotis Paslauga, jei Klientas Paslaugų gavimui naudojo kito paslaugų teikėjo interneto prieigos paslaugą ir negalėjimą naudotis Paslaugomis sąlygojo to paslaugos teikėjo, kurio paslaugomis buvo naudotasi, siekiant gauti Paslaugas, netinkamas paslaugų teikimas ar bet kokios kitos aplinkybės, esančios šio paslaugų teikėjo atsakomybės ribose. Splus taip pat neatsako už Kliento nuostolius, atsiradusius dėl negalėjimo naudotis Paslauga, jei Klientas savarankiškai įdiegė Splus suteiktą Įrangą, būtiną Paslaugų gavimui, nesilaikydamas Splus nurodymų dėl Įrangos instaliavimo ir/ar kartu su Įrangą pateiktų Įrangos instaliavimo ir/ar Įrangos paleidimo instrukcijų, ir Paslaugų sutrikimai buvo sąlygoti tokio netinkamo Įrangos diegimo.

8.5. Splus neatsako už bet kokių kompiuterinių virusų siuntimą per Splus tinklą ir dėl šių virusų ar trečiųjų asmenų veiksmų Klientui padarytą žalą, išskyrus atvejus, kai žala atsirado dėl Splus ar su Splus susijusių trečiųjų asmenų kaltės.

8.6. Paslaugos įdiegimo vietoje Klientui ir/arba jo vardu ir/arba jo pavedimu ir/arba jo sutikimu veikiančioms tretiesiems asmenims atliekant darbus, dėl kurių yra būtina iškelti Splus įrangą, įrengimus bei kitą Splus priklausantią elektroninių ryšių infrastruktūrą, jie iškeliami Kliento ar minėtų trečiųjų asmenų lėšomis pagal Splus išduotas technines sąlygas. Išskėlus Splus įrangą Splus turi teisę vienašališkai nutraukti Užsakymą ir/arba Sutartį. Splus nutraukus Sutartį ir/ar Užsakymą šiame punkte numatyta tvarka, laikoma, kad Užsakymas ir/arba Sutartis nutraukta dėl Kliento kaltės.

8.7. Splus nekontroliuoja, netikrina ir neprižiūri jokio turinio, siunčiamo naudojantis Paslaugomis, todėl visa atsakomybė už visus Kliento veiksmus ir kitų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus atsako išimtinai tik Klientas. Klientas taip pat pilnai atsako už informacijos, kurią jis teikia ir gauna naudodamasis Paslauga turinį, intelektinę nuosavybę, reklamą, asmens duomenų apsaugą, reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, taip pat kitų teisės aktų pažeidimus.

8.8. Šalis nevykdanti ar netinkamai vykdanči Užsakyme ar šiose Taisyklėse numatytus įsipareigojimus privalo atlyginti kitos šalies dėl to patirtus tiesioginius nuostolius, išskyrus atvejus, kai nuostolius patyrė Klientas, kuris yra vartotojas ir kuriam atlyginami visi patirti ir įrodyti nuostoliai.

9. Taisyklių GALIOJIMAS IR KEITIMAS

9.1. Šios Taisyklės Kliento ir Splus santykiams pradedamos taikyti nuo Užsakymo pateikimo. Klientui taikoma Užsakymo pateikimo dieną galiojančių Taisyklių redakcija, kuri viešai skelbiama interneto tinklalapyje www.splus.lt.

9.2. Pasikeitus ekonominėms ir kitoms paslaugų teikimo sąlygoms arba teisės aktams, reglamentuojantiems Paslaugų teikimą ar jų turinį, Splus turi teisę peržiūrėti ir pakeisti Paslaugų kainas ir/ar kitas paslaugų teikimo sąlygas, taip pat Paslaugų teikimo apimtis, apie tai iš anksto prieš 30 (trisdešimt) dienų informuojant Klientą interneto tinklalapyje www.splus.lt ir raštu.

9.3. Esant būtinybei Splus turi teisę keisti retransliuojamas programas apie tai iš anksto prieš 3 (tris) darbo dienas informuojant Klientą interneto tinklalapyje www.splus.lt. Klientas su šia informacija papildomai gali susipažinti klientų aptarnavimo skyriuose, kurių adresai yra viešai skelbiami tinklalapyje www.splus.lt.

9.4. Klientas turi teisę atsisakyti užsakyti Paslaugų ir/arba nutraukti Sutartį 9.2. ir 9.3. punktuose numatytais atvejais, už tai nemokėdamas jokių netesybų jeigu Klientas nesutinka su Paslaugų teikimo pakeitimais, atliktais minėtų punktų pagrindu, ir/ar pakeistomis Paslaugų kainomis, tačiau visais atvejais Klientas privalo sumokėti už Klientui suteiktas Paslaugas iki jų nutraukimo dienos.

10. PASLAUGŲ SUSTABDYMAS IR KEITIMAS

10.1. Klientas turi teisę, sumokėjęs Splus viešai interneto tinklalapyje www.splus.lt skelbiamame kainoraštyje nustatyto dydžio mokesť, laikinai sustabdyti Paslaugą/as. Nurodytas kainoraštis viešai prieinamas interneto tinklalapyje www.splus.lt skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>). Minimali paslaugos laikino sustabdymo trukmė yra 1 mėn., o maksimali Paslaugos laikino sustabdymo bendra trukmė yra 6 mėnesiai per 1 kalendorinius metus. Tokiu atveju, jei Užsakyje yra numatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis ir jis nėra pasibaigęs, trumpiausias naudojimosi Paslaugomis terminas prasitėsia tiek mėnesių kiek truko laikinas Paslaugos/ų sustabdymas. Pasibaigus laikino sustabdymo terminui, Paslaugos/ų teikimas atnaujinamas automatiškai. Klientui pateikus prašymą, laikinai sustabdytų Paslaugos/ų tekimas gali būti atnaujintas anksčiau nurodyto laikino sustabdymo termino arba laikinas sustabdymas pratęsias, tačiau ne ilgesniam nei 6 mėnesių bendros laikino sustabdymo trukmės laikotarpiui per kalendorinius metus. Laikinas Paslaugos/ų atjungimas atliekamas per 5 darbo dienas nuo Kliento prašymo gavimo dienos.

10.2. Klientui pageidaujant pakeisti Paslaugos teikimo vietą Splus aptarnaujamoje teritorijoje, Klientas turi sumokėti šio pageidavimo metu Splus viešai interneto tinklalapyje www.splus.lt skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>) skelbiamame kainoraštyje nustatyto dydžio mokesť, jei Klientas pageidauja Paslaugų teikimo vietą perkelti į tokia vietą, kurioje Splus neteikia paslaugų, Klientas turi teisę nutraukti Paslaugų Užsakymą, tačiau tokiu atveju bus laikoma, kad Sutartis ir atitinkamai Užsakymas nutrūko dėl Kliento kaltės, ir Klientas privalės sumokėti Užsakyje nurodytas sumas Splus, mokėtinas Užsakymo nutraukimo dėl Kliento kaltės atveju.

11. PASLAUGŲ APRIBOJIMAS

11.1. Siekiant įvertinti ir sureguliuoti viešojo ryšio, Splus tinklo srautus, kad būtų išvengta gresiančio tinklo pernelyg didelio apkrovimo ar sušvelninti neįprastos arba laikinos tinklo perkrovos poveikį, Splus turi teisę apriboti Paslaugų teikimą ir naudoti pagrįstas, nediskriminuojančias, skaidrias, proporcingas srauto valdymo priemones. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, Paslaugos gali būti teikiamos su trūkščiais (pavyzdžiui, IPTV (interneto protokolo televizija) paslauga yra labai jautri bet kokiems ryšio vėlavimams ar duomenų paketų praradimams, kurie gali atsirasti maksimalios tinklo apkrovos metu ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais Paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai prašina grėsė tinklo saugumui. Srauto valdymo priemonių naudojimo metu yra užtikrinamas vartotojų privatumas ir asmens duomenų apsauga.

11.2. Splus turi teisę apriboti Paslaugų teikimą Klientui:

11.2.1. Taisyklių 2.3., 4.2., 4.3., 4.7., 6.4., 6.10., 7.3., 7.6., 7.9., 8.3., 13.4. punktuose numatytais atvejais;

11.2.2. Jei Klientas be Splus raštiško sutikimo jungia prie Splus tinklo ir/arba Splus įrangos tokius įrenginius, kurie neatitinka tokio tipo įrenginiais nustatytų standartų ir/arba techninių reikalavimų;

11.2.3. Jei Klientas nevykdo pagrįstų Splus nurodymų, būtinų Paslaugų teikimo teisėtumui ir saugumui užtikrinti.

11.3. Splus įsipareigoja prieš apribojant Paslaugų teikimą imtis veiksmų, kad Klientas būtų informuotas apie Paslaugų teikimo apribojimą ir to priežastis. Jei Klientas iš anksto nebuvo informuotas apie Paslaugų teikimo apribojimą apie tai jam pranešama nedelsiant po Paslaugų apribojimo, nurodant to priežastis. Klientui nepašalinus Paslaugų apribojimo priežasčių per 30 dienų nuo apribojimo, Splus turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį/Užsakymą dėl Kliento kaltės apie tai raštu įspėjusi Klientą.

11.4. Paslaugų teikimas yra atnaujinamas per 1 (vieną) darbo dieną po to, kai Klientas pašalina priežastis, dėl kurių buvo apribotas Paslaugų teikimas ir apie tai raštu informuoja Splus. Tokiu atveju, jei Užsakyje yra numatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis ir jis nėra pasibaigęs, sutarties trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas prasitėsia tiek mėnesių kiek Paslaugos buvo apribotos dėl susidariusio įsiskolinimo iki Paslaugų atnaujinimo dienos. Atnaujinus Paslaugų teikimą Splus turi teisę taikyti Paslaugos pakartotinio pajungimo mokesť, skelbiamą Splus interneto tinklalapyje www.splus.lt.

11.5. Apribojus Paslaugų teikimą dėl Kliento kaltės, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos už Paslaugas mokėti abonentinus mokesčius ir kitus susijusius mokesčius.

12. UŽSAKYMO AR SUTARTIES NUTRAUKIMAS

12.1. Tuo atveju, jeigu Kliento veiksmai sukelia pavojų Splus viešojo ryšių tinklo veikimui, jo saugumui, vientisumui ar riboja kitų klientų galimybę pasinaudoti Splus teikiamomis Paslaugomis, Splus turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį/Užsakymą dėl Kliento kaltės nedelsiant apie tai raštu įspėjusi Klientą.

12.2. Jei Sutartis ir/ar Užsakymas nutraukiamas Splus iniciatyva dėl Kliento kaltės, Klientas privalo per 7 (septynias) dienas grąžinti Splus priklausantią Įrangą. Jeigu Užsakyje yra numatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis ir jis nėra pasibaigęs, o Užsakymas nutraukiamas dėl Kliento kaltės, Klientas privalo įvykdyti Taisyklių 7.8 punkte numatytus įsipareigojimus.

12.3. Klientas savo iniciatyva bet kuriuo metu turi teisę nutraukti Užsakymą, perspėjęs Splus raštu ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas, pateikęs dokumentus, patvirtinančius, jog visi įsipareigojimai pagal nutraukiamą Užsakymą yra įvykdyti bei iki Užsakymo nutraukimo grąžinęs Splus priklausantią Įrangą į Splus klientų aptarnavimo skyrius, kurių adresai yra viešai skelbiami Splus tinklalapyje. Klientui iki Užsakymo nutraukimo negrąžinus Įrangos, laikoma, kad Įrangą tapo Kliento nuosavybe arba Klientas įrangą prarado, todėl jis iki Užsakymo nutraukimo privalo sumokėti Įrangos kainą, nurodytą Užsakyje ar kitame Užsakymo vykdymo dokumente. Jeigu Užsakyje yra numatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis ir jis nėra pasibaigęs, o Užsakymas nutraukiamas dėl Kliento kaltės, Klientas turi teisę atsisakyti užsakyti Paslaugą, jei Splus nepradėjo jų teikti Taisyklėse ir Užsakyje nustatytais terminais, nors tam buvo visos techninės galimybės.

12.5. Užsakymo ir/ar Sutarties nutraukimo atveju Klientas privalo per 7 (septynias) dienas grąžinti Splus priklausantią Įrangą. Jeigu Įrangą yra siunčiama, Klientas apmoka tiesiogines Įrangos grąžinimo išlaidas. Klientui įrangos negrąžinus, laikoma, kad Įrangą tapo Kliento nuosavybe arba Klientas įrangą prarado, todėl Klientas per 14 (keturiolika) dienų privalo sumokėti Įrangos kainą, nurodytą Užsakyje ar kitame Užsakymo vykdymo dokumente.

- 12.6. Splusis Įranga gražinama pasirašant gražinimą patvirtinantį dokumentą bei laikantis Galinės įrangos gražinimo taisyklių, su kuriomis Klientas gali susipažinti interneto tinklapio www.splusis.lt skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Galinės įrangos gražinimo taisyklės“ (žr. <https://splusis.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).
- 13. KITOS NUOSTATOS**
- 13.1. Kilus ginčui dėl Sutarties sąlygų vykdymo, Klientas turi teisę raštu pareikšti pretenziją Splusis, kurią Splusis išnagrinės ne vėliau kaip per 14 dienų. Šalys sieks ginčus išspręsti šalių susitarimu, o šalims nesusitarus – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Splusis informuoja, kad ginčus dėl Sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų neteisminiu būdu sprendžia Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, esanti adresu Mortos g. 14, 03219 Vilnius, el. p. rrt@rrt.lt, tel. (8 5) 210 5633, www.rrt.lt. Teisminiai ginčai yra nagrinėjami Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.
- 13.2. Splusis turi teisę perleisti savo teises ir/ar pareigas, kylančias iš Sutarties (Užsakymo, Taisyklių ir kitų dokumentų) be Kliento sutikimo, jeigu dėl tokio perleidimo nesikeičia Kliento teisių bei pareigų turinys, Paslaugų apimtis bei kainos, bei kitos Kliento garantijos.
- 13.3. Klientas neturi teisės perduoti trečiajam šaliai savo teisių ar įsipareigojimų, atsiradusių vykdant Užsakymą, be Splusis išankstinio raštiško sutikimo.
- 13.4. Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 10 (dešimt) kalendorinių dienų informuoti Splusis raštu apie savo duomenų, nurodytų Užsakyme, pasikeitimą.
