

## 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@splius.lt, www.splius.lt  
 Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre

## INTERNETO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

2022 m. rugėjo 9 d. redakcija

Šios taisyklos nustato Splius interneto paslaugos teikimo sąlygas ir tvarką (toliau – **Taisyklės**).

### 1. TAISYKLĖSE VARTOJAMOS SĄVOKOS

- Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris su Splius yra sudaręs Sutarį dėl Paslaugų teikimo.
- Paslaugos** – Kliento užsakymas ir pagal Taisyklės nustatytą tvarką Splius teikiamos interneto prieigos paslaugos. Kliento užsakomos konkrečios Paslaugos nurodomos Užsakyme. Susipažinti su Interneto paslaugų planais galima internetinio tinklalapio [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skiltyje „Internetas“.
- Papildomos paslaugos** – tai Kliento užsakytos papildomos paslaugos, kurios yra teikiamos už papildomą mokesčių ir kurių teikimas néra jskaičiuotas į Kliento Paslaugos užsakymo metu pasirinkto Paslaugos mokėjimo plano kainą. Susipažinti su papildomomis interneto paslaugomis bei juj *jkainiai* galima internetinio tinklalapio [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skiltyje „Paslaugu teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splius.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).
- Paslaugų teikimo pradžia** – Kliento pasirašytame ar patvirtintame Užsakymė nurodyta Paslaugų teikimo data, nuo kurios pradedami skaičiuoti mokesčiai už užsakytas Paslaugas.
- Paslaugų teikimo vieta** – Kliento valdomas butas, namas ar kita patalpa, kurioje yra sudaromos galimybės Klientui naudotis Paslauga ir kuri nurodoma Užsakyme.
- Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis** – Paslaugos Užsakymė nustatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis, pradedamas skaičiuoti nuo užsakyty Paslaugų teikimo pradžios. Klientas, pasirašydamas Užsakymą *jsipareigoja* naudotis Paslaugomis ne trumpiau nei visą trumpiausią naudojimosi Paslaugomis laikotarpį.
- Ivadas** – fizinės jungtys, sudarančios Splius tinklo dalį, prie kurų Klientas turi teisę prijungti savo telekomunikacijų galinius įrenginius.
- Iranga** – Kliento nuomojama iš Splius arba iš Splius įsigytą iranga ar įrenginiai, būtiniai tam, kad Klientas galėtų naudotis Paslauga ar Papildomomis paslaugomis.
- Sutartis** – Splius ir Kliento sudaryta Paslaugų teikimo sutartis kartu su sudarytu Užsakymu(-ais), šios taisyklemis bei papildomais susitarimais dėl Paslaugos ar Papildomų paslaugų teikimo.
- Splius** – SPLIUS, UAB, juridinio asmens kodas 145221538, buveinės adresas Tilžės g. 74, Šiauliai, yra paslaugų teikėjas teikiantis Paslaugas Klientui.
- Užsakymas** – Splius pateiktas ir Kliento pasirašytas ar patvirtintas užsakymas, kuriamo yra numatytos specialios Paslaugos teikimo sąlygos ir Paslaugos techniniai ir funkciniai parametrai.
- Techninė profilaktika** – laikotarpis, kai Paslaugos Klientui neteikiamos arba teikiamos su trikdžiais dėl Splius atliekamų tinklo profilaktinės priežiūros ar remonto darbų. Techninės profilaktikos metu įvykė Paslaugos veikimo sutrikimai néra Paslaugos gedimai.
- Kitos** šiose Taisyklose neapibrėžtos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos elektroninių ryšių bei visuomenės informavimo veiklą reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

### 2. PASLAUGŲ UŽSAKYMAS IR ĮDIEGIMAS

- Klientas gali užsisiakyti pageidaujamas Paslaugas pasirašydamas ar patvirtindamas Splius pateiktą Užsakymą, kuriamo nurodomi Kliento duomenys, Užsakomų paslaugų detalizacija, įsigytama/nuomojama Iranga ir kita aktuali informacija.
- Prieš Klientui pateikiant Užsakymą patvirtinimui, Splius įvertina techninės galimybes teikti paslaugas. Paslaugos diegimas įprastai trunka 14 (keturiolika) darbo dienų po Užsakymo pasirašymo ar patvirtinimui ir po to, kai Klientas sumoka Užsakymė numatytais mokesčiais, tačiau diegimo terminas gali būti ilgesnis atsižvelgiant į konkretaus Kliento situaciją. Visais atvejais Paslaugu diegimo terminas yra nurodomas Klientui Užsakymė.
- Klientas privalo užtikrinti, kad Splius darbuotojai, pateikę savo darbo pažymėjimus, būtų leisti į Paslaugos teikimo vietą ir galėtų atliliki Paslaugos įdiegimo, remonto ir kitus su Paslaugos teikimui susijusius darbus.
- Tuo atveju, jei Klientas Paslaugoms gauti naudojasi kito paslaugų tiekėjo suteikta iranga ar paslaugomis, Splius néra atsakinga už Paslaugų teikimui būtinos irangos instaliavimą, o už tokios irangos instaliavimo laiką ir kokybę atsako išimtinai tas paslaugų teikėjas, kurio pareiga yra tokią irangą instaliuoti ir/arba tokias paslaugas suteikti.
- Jeigu Užsakymė nurodyta, jog Paslaugai gauti reikalingos irangos instaliavimas bus atliekamas paties Kliento, o Splius tokią Paslaugai gauti reikalingą irangą tik suteikia (išsiunčia) Klientui Užsakymė nurodytu būdu, Klientas yra atsakingas už tinkamą irangos instaliavimą, laikantis Splius pateiktų nurodymų ir/arba irangos naudojimo instrukcijų. Tuo atveju, kai Klientas irangą instaliuoja nesilaikydamas Splius pateiktų nurodymų dėl irangos instaliavimo ar kartu su iranga pateikiamų irangos instaliavimo instrukcijų, Splius neatsako už Paslaugų teikimo trikdžius, kilusius dėl tokio netinkamo irangos instaliavimo.
- Klientui pageidaujant papildomų Užsakymė ir šiose Taisyklose nenumatytais darbų, jie atliekami pagal Splius viešai [www.splius.lt](http://www.splius.lt) ir visuose klientų aptarnavimo skyriuose bei klientų aptarnavimo telefonu skelbiamus *jkainius*. Su visais Splius taikomais *jkainiai* galima susipažinti internetinio tinklalapio [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skiltyje „Paslaugu teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splius.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).

### 3. PASLAUGŲ TEIKIMAS

- Sudarydami Užsakymą Splius *jsipareigoja* teikti Paslaugas 24 val. per parą, jei kitaip nenumatyta Užsakymė, ir užtikrinti teikiamų Paslaugų kokybę, atitinkančią Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus.
- 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.
- Klientas gali naudotis Paslaugomis (internetu), jeigu Kliento kompiuteris ar kitas išmanusis įrenginys paslaugai gauti turi „Ethernet“ tinklo adapterį, dirbančių interneto protokolo 4 versija (IPv4).
- Klientui pageidaujant Paslauga naudotis belaidžiu ryšiu, turi būti įdiegtas belaidžio ryšio adapteris. Belaidžio ryšio adapteriu keliami papildomi minimalūs reikalavimai: dirba IEEE 802.11n standartu 2.4 GHz dažnių diapazone, moka prisijungti prie Splius irangos saugiu būdu WPA2-PSK, moka šifruoti siunčiamus duomenis AES būdu. Interneto veikimas nepriklauso nuo Kliento irangos operacinės sistemos (OS).
- Duomenų parsuontimo ir išsiuntimo sparta kiekvienuo atveju priklauso nuo Kliento pasirinkto Paslaugų plano, taip pat nuo tinklo apkrovimo ir kitų su tuo susijusiu aplinkybių. Detalių duomenys pagal pasirinktą Paslaugų planą yra pateikiami žemiau:

Sparta	Interneto planai	Šviesolaidiniai (optiniai) planai							Šviesolaidiniai (optiniai) planai verslo klientams							Kabeliniai planai su sparčiuoju modemu				Beveilių planai			
		EO	EA	EC*	ED*	EG*	Iki 200 Mbps	Iki 300 Mbps	Iki 500 Mbps	Iki 1 Gbps	V50	V100	V200	V300	V600	V1G	EO	EA	EC*	Midi	Maxi*	Maxi**	
Reklamuojama parsuontimo sparta <b>Lietuvoje</b> iki, Mbps	100	100	350	650	1000	200	300	500	1000	50	100	200	300	600	1000	100	100	120	5	10	15		
Didžiausia parsuontimo sparta <b>Lietuvoje</b> iki, Mbps	95	95	333	618	940	190	285	475	940	50	95	200	300	600	950	95	95	114	5	10	14		
Iprasta parsuontimo sparta <b>Lietuvoje</b> iki, Mbps	88	88	308	572	880	176	264	440	880	44	88	176	264	528	880	88	88	106	4	9	13		
Mažiausia parsuontimo sparta <b>Lietuvoje</b> iki, Mbps	10	10	35	50	50	20	30	50	50	5	10	20	30	50	50	10	10	12	2	2	2		
Reklamuojama parsuontimo sparta <b>užsienyje</b> iki, Mbps	80	100	350	650	1000	200	300	500	1000	50	100	200	300	600	1000	50	80	120	5	10	15		
Didžiausia parsuontimo sparta <b>užsienyje</b> iki, Mbps	76	95	333	618	940	190	285	475	940	50	95	200	300	600	950	48	76	114	5	10	14		
Iprasta parsuontimo sparta <b>užsienyje</b> iki, Mbps	70	88	308	572	880	176	264	440	880	44	88	176	264	528	880	44	70	106	4	9	13		
Mažiausia parsuontimo sparta <b>užsienyje</b> iki, Mbps	8	10	35	50	50	20	30	50	50	5	10	20	30	50	50	5	8	12	2	2	2		
Reklamuojama išsiuntimo sparta <b>Lietuvėje</b> ir <b>užsienyje</b> iki, Mbps	50	50	150	300	500	100	150	250	500	50	100	200	300	600	700	20	20	20	2	2	2		

Didžiausia išsiuntimo sparta Lietuvoje ir užsienyje iki, Mbps	48	48	150	300	500	100	150	250	500	50	95	200	300	600	700	20	20	20	2	2	2
Jprasta išsiuntimo sparta Lietuvoje ir užsienyje iki, Mbps	44	44	150	300	500	100	150	250	500	44	88	176	264	528	700	20	20	20	2	2	2
Mažiausia išsiuntimo sparta Lietuvoje ir užsienyje iki, Mbps	5	5	15	30	50	20	30	40	50	5	10	20	30	50	50	5	5	5	2	2	2

\* Duomenų sparta priklauso nuo linijos techninių galimybų, technologijos ir Kliento pasirinkto paslaugų plano. Greitaveika gali būti ribojama esant vidinio ar tarptinklinio sujungimo gedimui ir nepasiekus tinkamo rezultato srautui perbalansavime – gedimo metu klientams gali būti ribojama (sulėtėja) greitaveika iki minimalios nustatytos. DDoS atakos, kenkėjiskos programinės įrangos veikimas ar kiti kenkėjiski trečiųjų asmenų veiksmai gali mažinti greitaveiką. Jei nustatoma, kad DDoS ataka nukreipta į konkretų Klientą, Splius gali riboti tam klientui prieigą prie interneto arba visai ją užblokuoti. Interneto prieiga ar prieiga prie tam tikrų svetainių Klientui taip pat gali būti užblokuota ar kitaip apribota, jei klientas užsiima kenkėjiska veikla Splius ar kitų tinklų atžvilgiu, gavus teisėsaugos institucijų nurodymus. Naršymuose interneše reikalinga parsisiuntimo greitaveika – iki 2 Mbps; HD kokybės srautinis vaizdo siuntimas (angl. streaming) – iki 5 Mbps; SD kokybės srautinis vaizdo siuntimas – iki 2 Mbps; 4K kokybės srautinis vaizdo siuntimas – iki 20 Mbps; balso siuntimui per internetą (VoIP) – iki 0,1 Mbps; video žaidimai interneše – iki 5 Mbps; muzikos srautinis klausymas interneše – iki 0,32 Mbps. Galima sparta pasiekiama esant tokiomis sąlygomis: 1) spartai Splius prieigos tinklo matuoja Splius nurodyta greitaveikos matuokle iki prieigos linijos; 2) nurodyta sparta užtikrina tik tada, kai vienas asmeninis kompiuteris eternoje kabeliu jungiamas prie maršrutizatoriaus arbato optinio keitiklio ir matavimo metu nėra siunčiamar prirmamai jokie kiti duomenys. Splius gali garantuoti tik Splius tinkle platimamų maršrutizatorių techninės galimybes, t.y. jei Splius maršrutizatorius palaiko siūlomas spartas. Taip pat svarbu pabrėžti, kad kliento galinis įrenginys: kompiuteris, planšetė, telefonas turi palaikyti tokius techninius parametrus, kad suteikta sparta būtų pasiekti; 3) jungiantis į kitų interneto tiekėjų tinklus, Klientui nurodyta greitaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo kito interneto tiekėjų tinklo pralaidumo resursų; 4) jungiantis asmeninių kompiuterių prie interneto belaide (Wi-Fi) rūšio technologija, greitaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos ir maršrutizatoriaus Wi-Fi standarto; 5) interneto greitaveika gali būti mažesnė dėl nekokybiškos Kliento vietinio tinklo instaliacijos, netvarkingos programinės ar techninės įrangos; 6) Klientui naudojantis išmaniosios televizijos paslauga, interneto greitaveika gali mažėti priklausomai nuo naudojamų išmaniosios televizijos priedelių kiekio.

3.6. Teikiant Paslaugas, minimali, maksimali, jprasta ir reklamuojama sparta priklauso nuo pasirinkto interneto Paslaugos plano, kuri yra nurodyta Paslaugos Užsakyme ir/ar Splius interneše tinklalapyje [www.splius.lt](http://www.splius.lt). Vienu metu jungiantis ir naudojant išmaniosios televizijos ir interneto paslaugas nurodyta interneto greitaveika gali būti mažesnė nei naudojant tik interneto paslaugą. Detaliene informacija apie Paslaugų kokybės parametrus yra pateikiama Paslaugos Užsakyme.

#### 4. PASLAUGŲ TEIKIMO IR KOKYBĖS PRIEŽIŪRA

- 4.1. Paslaugų teikimo metu Klientas turi teisę gauti nuotolinę pagalbą Paslaugos nustatymo ar gedimų šalinimo klausimais. Pagalba teikiama telefonu 19955.
- 4.2. Siekiant užtikrinti Paslaugų saugumą ir tinkamą veikimą, Splius reguliarai atlieka programinės įrangos atnaujinimus ir būtinus nustatymų keitimus. Programinės įrangos atnaujinimai ar nustatyti keitimo metu Klientas privalo laikytis Splius pateiktų nurodymų ir netrukdyti atlikti tokio naujinimo ar nustatyti keitimų. Jeigu Klientas nesilaiko Splius nurodymų, Klientas atsako už Kliento informacijos, įrangos nustatytų ir kitų duomenų praradimą.
- 4.3. Siekdama apsaugoti Klientus ir tinklą nuo kenkėjiskos programinės įrangos, elektroninio pašto šiukslių (angl. spam), piktybiškų kibernetinių išpuolių, atakų ir panašaus pobūdžio kenkimo veikos, Splius naudoja įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustačius Splius tinklo ir (ar) klientų atžvilgiu nukreiptą kenkimo veiką, gali būti imamasi įvairių priemonių jai neutralizuoti, pavyzdziu, blokuoti tam tikrus IP adresus, protokolus, prievas (angl. port), taip pat elektroninio pašto dėžutes. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, Paslaugos gali būti teikiamas su trikdžiais (pavyzdžiu, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, aprabotas tam tikrų paslaugų naudojimas, aprabota prieiga prie tam tikrų interneto svetainių ir pan.) arba juo teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokios atvejais paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai prieina grėsmė tinklo saugumui ir videntisumiui.
- 4.4. Po Kliento pranešimo apie Paslaugos sutrikimus, Splius nustato trikdžių atsiradimo priežastis ir tuo atveju, jei šie trikdžiai negali būti pašalinti nuotoliniu būdu, Splius 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 Splius kaltės. Splius 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 (pavyzdžiu, kito paslaugų teikėjo tinklo sutrikimų, kito paslaugų teikėjo interneto prieigos paslaugos sutrikimų ir pan.); (iii) netinkamo įrangos įstaliavimo, kai įrangos įstaliaciją atliko pats Klientas, nesilaikydamas Splius nurodymų dėl įrangos įstaliavimo vadovaujantiems 2.5. punktu.
- 4.5. Splius turi teisę laikinai (iki 8 val. per mėnesį) nutraukti Paslaugu teikimą atliekant Techninę profilaktiką, prieš 3 (tris) dienas apie tai paskelbusi interneto tinklalapyje [www.splius.lt](http://www.splius.lt) bei informavusi Klientą jo nurodytu el. pašto adresu ar telefono numeriu (priklasomai nuo to, kokį kontaktinį susisiekimo būdą yra nurodės Klientas) jei dėl numatomų darbų galimi Paslaugų teikimo sutrikimai.

#### 5. INFORMACIJA APIE GALINĘ ĮRANGĄ

- 5.1. Paslaugoms teikti reikalingą galinę įrangą Klientas gali įsigyti arba nuomotis iš Splius, arba naudoti savo galinę įrangą.
- 5.2. Kai Klientas įsigyja iš Splius Paslaugoms gauti skirtą įrangą, nuosavybės teisė į tokią įrangą Klientui pereina nuo to momento kai: (i) įrangą perduodama Klientui ir jis už ją sumoka Užsakymė nurodytą kainą, arba (ii) tuo atveju kai įrangą perkama mokėjimo dalimis per atidėto mokėjimo terminą būdu – kai įrangą perduodama Klientui ir jis už ją sumoka pirmajį mokėjimą.
- 5.3. Splius suteikia 24 mėnesių kokybės garantiją nuo įrangos įsigijimo datos. Garantija netaikoma, jei nesilaikoma garantinio aptarnavimo taisyklių, kurios viešai skelbiamos internetinio tinklalapio [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Garantinio aptarnavimo taisyklių“ (žr.: <https://splius.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai>).
- 5.4. Tuo atveju, jei Klientas įrangą nuomojasi iš Splius, ji išlieka Splius nuosavybė, ir atitinkamai Klientas privalo užtikrinti tinkamas sąlygas įrangos talpinimui ir naudojimui bei nepertraukiama elektroniskių tiekinių Paslaugų įdiegimo vietoje įstaliuotai įrangai. Klientas neturi teisés perleisti išsinuomotos įrangos jokiems tretiesiems asmenims be išankstinio rašytinio Splius sutikimo.
- 5.5. Įrangos Klientui perdavimasis yra įforminamas: (i) Užsakymė – jeigu įrangą Klientui perduodama Užsakymo pasirašymo ar patvirtinimo metu; arba (ii) pasirašant įrangos priėmimo-perdavimo akta – jeigu įrangą Paslaugų teikimo vietoje įstaliuoja Splius atstovai; arba (iii) siuntimo dokumente – tuo atveju, jeigu Splius įrangą Klientui siunčia Užsakymė nurodytu būdu. Paslaugoms teikti skirtos Splius įrangos pradarimo ar sugedimo rizika ir visiška atskakomybė už jos saugumą pereina Klientui nuo jų perdavimo Klientui momento.
- 5.6. Splius perduoda/parduoda Klientui tik visapsiūškai sukompaktuotą Paslaugoms teikti skirtą įrangą. Splius užtikrina, kad jos perduodama/parduodama įrangą veikia tinkamai ir atitinka jai keliamus Splius tinklo techninius reikalavimus. Įrangos įdiegimo darbus atlieka Splius atstovas tik tuomet, jei Klientas įrangą įsigyja iš Splius ir dėl įrangos įdiegimo tarp Splius ir Kliento yra aiškiai sutarta.
- 5.7. Splius atsako tik už Splius išnuomotą ar iš Splius įsigytą įrangą. Tuo atveju, jei Klientas Paslaugoms gauti naudoja iš trečiųjų asmenų įsigytą ar išnuomotą įrangą, Splius už tokios įrangos tinkamą veikimą ar bet kokius kitus tokios įrangos funkcionalumus neatsako. Splius taip pat neatsako už įrangos netinkamą veikimą bei Paslaugų sutrikimus, jei įrangos netinkamas veikimas ar Paslaugų sutrikimai buvo sąlygoti netinkamo įrangos įstaliavimo, kai įstaliaciją atliko pats Klientas vadovaujantis 2.5. punktu.
- 5.8. Splius užtikrina Paslaugoms teikti skirtos įrangos tinkamą veikimą Splius tinkle ir neatsako už galimus įrangos gedimus, jeigu ši įrangą Kliento buvo jungiama prie kitų paslaugų teikėjų elektroninių ryšių tinklų, taip pat kitais Taisyklių numatytais atvejais.
- 5.9. Tuo atveju, kai sugenda Kliento iš Splius išsinuomotą įrangą, Splius įsipareigoja ją pataisyti arba pakeisti nauja per vieną darbo dieną po pranešimo apie įrangos gedimą gavimo, jeigu nepažeista įrangos plombą. Jeigu šio punkto pagrindu pataisyta ar naujai pakeistą įrangą Splius Klientui grąžina siunčiant ją Kliento nurodytu adresu, Splius įsipareigoja išsiusti įrangą Klientui jo nurodytu adresu ne vėliau kaip sekančią darbo dieną nuo taisytinos ar keistinos įrangos gavimo Splius gavimo dienos.
- 5.10. Tuo atveju, kai Klientas Paslaugoms gauti siekia naudoti savo įrangą, jis privalo užtikrinti, kad tokia įrangą prie Splius įvado būtų jungiama tik tuo atveju, jei ji yra techniškai suderinama su užsakymo Paslaugoms ar/arba atitinkamai institucijų nustatytais tokio tipo įrenginiams keliamus reikalavimus. Klientui naudojant savo įrangą, Splius neatsako už Paslaugos trikdžius, sukeltais Kliento naudojamas galinės įrangos. Atitinkamai Klientas privalo atlyginti Splius nuostolius, jei jo įrangą, prijungta prie Splius įvado padaro žalos Splius elektroninių ryšių tinklui.

#### 6. ATSIKALTYMO UŽ PASLAUGAS TVARKA

- 6.1. Klientas privalo sumokėti už Paslaugas šios Taisykles ir Užsakymė nustatyta tvarka.
- 6.2. Abonentinis mokestis už Paslaugas Klientui pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios ir yra apskaičiuojamas pagal Paslaugų suteikimo metu galiojusius Paslaugų tarifus, kurie yra nurodomi Užsakymė ir skelbiami interneto tinklalapyje <https://splius.lt/televizija> bei klientų aptarnavimo skyriuose, kurių adresai yra viešai skelbiami Splius tinklalapyje.
- 6.3. Klientas įsipareigoja Užsakymė nurodytus mokesčius, susijusius su Paslaugos įdiegimu, taip pat pirmą įrangos nuomas įmoką sumokėti per 3 dienas nuo Užsakymo pasirašymo dienos, jei Užsakymė nenurodyta kitaip.
- 6.4. Sąskaitos už suteiktas Paslaugas nemokamai pateikiamas Kliento Užsakymė nurodytu elektroninio pašto adresu. Kiekvienas Klientas taip pat savo Paslaugų sąskaitas gali peržiūrėti ir apmokėti naudodamas MANO SPLIUS savitarnos svetainę. Klientui pareiškus norą rašti, sąskaitos gali būti siunčiamos paštu, tačiau tokiu atveju yra taikomi papildomi su sąskaitų siuntimui susiję mokesčiai. Sąskaitos negavimas dėl ne nuo Splius priklausančių priežasčių neatleidžia Kliento nuo prievolės atsiskaityti už gautas Paslaugas.
- 6.5. Klientas privalo apmokėti Splius pateiktas sąskaitas už per praėjusį mėnesį suteiktas Paslaugas iki einamojo mėnesio pabaigos. Klientas laiku neatsiskaitės už Paslaugų įsipareigoja Splius reikalavimui mokėti Splius 0,05 (penkių šimtųjų) procentų palūkanas nuo nesumokėtos laiku sumos už kiekvieną uždelstą sumokėti dieną. Šio punkto pažėidimui yra laikomi ir atvejai, kai Splius negauja ar gauna neteisingą/hepiliną informaciją apie Kliento mokėjimą dėl Kliento ar banko ar kitų mokesčių administrojančiųjų imonių kaltės. Tokiai atvejai mokėjimai už Paslaugas gali būti vertinami kaip nesumokėti iki tinkamos informacijos gavimo dienos.
- 6.6. Jei Kliento gautų įmoką nepakanka visam įsisikolinimui už Paslaugas padengti, gautos įmokos paskirstomos taip: pirmiausiai padengiamos Splius patirtos išlaidos išeškant skolą iš Kliento, suteiktos nuolaidos, toliau padengiamos skola už Paslaugas, pradedant seniausia. Įmokos skirstomos šiame straipsnyje nurodyta tvarka, nepriklasomai nuo to, kokią įmokos paskirtį nurodo Klientas.

6.7. Sutarties ir/arba Užsakymo nutraukimas ir/arba Paslaugų atsisakymas Kliento iniciatyva ne dėl Splius kaltės ar dėl Kliento kaltės neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti su Splius už jam suteiktas Paslaugas iki Sutarties ir/arba Užsakymo nutraukimo ir/arba Paslaugų atsisakymo dienos, o jei néra pasibaigës Trumpiausias naudojimasis Paslaugomis laikotarpis – Klientas turi kompensuoti Splius tiesioginius nuostolius, sumokédamas Paslaugų teikimo metu suteiktas nuolaidas, visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis bei įrangos kainą.

6.8. Splius turi teisę pareikalauti iš Kliento išankstinio mokesčio už Paslaugas, jei Klientas yra įsiskolinęs Splius už suteiktas Paslaugas pagal Sutarį.

## 7. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

7.1. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negaléjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybę neatitiko Taisyklié ir/arba Užsakymė nurodytos kokybés, Klientui reikalaujant, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaiciuojama (gedimo atveju – dėl ne laiku pašalinutį gedimą Splius tinkle, mažinant mokesčių už Paslaugas proporcingai dienų (valandų) skaičiui nuo pranešimo apie gedimą gavimo iki jo pašalinimo dienos (valandos). Gedimu ar neatitinkamu Paslaugų kokybei néra laikomi Paslaugos greitaveikos pokyčiai, neviršijantys Taisyklié ir/arba Užsakymė nustatytų techninių paslaugos teikimo parametrų. Jei neatitinkamai Paslaugų kokybei yra nuolatiniai ar reguliariai pasikarantojantys, Klientas turi teisę reikalauti, kad šiuo neatitinkamai būtų nedelsiant pašalinti Taisyklių 13.1. punkte numatyta tvarka.

7.2. Taisyklių 7.1. punktas néra taikomas ir Klientas neigja Taisyklių 7.1. punkte numatyta reikalavimo teisių Splius atžvilgiu, jei Klientas gaudamas Paslaugas naudojasi kito paslaugų teikėjo interneto prieigos paslauga ir/ar kito paslaugų teikėjo įranga, suteikiančia galimybę naudotis Splius teikiamomis Paslaugomis ir bet kokie Paslaugų trikdžiai ir/ar negaléjimas naudotis Paslaugomis yra sąlygoti priežasčių, susijusių su kito paslaugų teikėjo interneto prieigos paslaugomis ir/ar kito paslaugų teikėjo įranga.

7.3. Tuo atveju, jei Klientui išnuomota įranga yra prarandama ar sugadinama taip, jog ji tampa netaisytina, Klientas privalo atlyginti Splius nuostolius, sumokédamas Užsakymė nurodytą visą įrangos vertę (kainą). Tuo atveju, jei Klientui perduota įranga yra sugadinama arba yra pažeidžiama įrangos plomba, Klientas privalo per 7 dienas nuo sąskaitos gavimo apmokėti Splius įrangos remonto išlaidas.

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

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

7.6. Paslaugos įdiegimo vietoje Klientui ir/arba jo vardu ir/arba jo pavedimu ir/arba jo sutikimu veikiantiems tretiesiems asmenims atliekant darbus, dėl kurių yra būtina iškelti Splius įrangą, įrengimus bei kitią Splius priklausantių elektroninių ryšių infrastruktūrą, jie iškeliami Kliento ar minėtų trečiųjų asmenų lėšomis pagal Splius išduotas techninės sąlygas. Iškėlus Splius įrangą, Splius turi teisę vienašališkai nutraukti Užsakymą ir/arba Sutarį. Splius nutraukus Sutarį ir/ar Užsakymą šiame punkte numatyta tvarka, laikoma, kad Užsakymas ir/arba Sutartis nutraukta dėl Kliento kaltės.

7.7. Splius nekontroliuoja, netirkina ir neprizūri jokio turinio, siunčiamo naudojantis Paslaugomis, todėl visa atsakomybė už visus Kliento veiksmus ir kitų asmenų, kurie naudojasi Klientui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus atsako išsimtinai tik Klientas. Klientas taip pat pilnai atsako už informacijos, kuria jis teikia ir gauna naudodamas Paslaugą turinį, intelektinę nuosavybę, reklamą, asmenų duomenų apsaugą, reglamentuojančius teisės aktų pažeidimus, taip pat kitų teisės aktų pažeidimus.

7.8. Šalis nevykdanti ar netinkamai vykdanti Užsakymę ar šiose Taisyklių numatytais įspareigojimais privalo atlyginti kitos šalies dėl to patirtus tiesioginius nuostolius, išskyrus atvejus, kai nuostolius patyrė Klientas, kuris yra vartotojas ir kuriam atlyginamai visi patirti ir jrodyti nuostoliai.

## 8. TAISYKLŲ GALIOJIMAS IR KEITIMAS

8.1. Šios Taisyklių Kliento ir Splius santykiams pradedamos taikyti nuo Užsakymo pateikimo. Klientui taikoma Užsakymo pateikimo dieną galiojančių Taisyklių redakcija, kuri viešai skelbiama interneto tinklalapyje [www.splius.lt](http://www.splius.lt).

8.2. Pasikeitus ekonominėms ir kitoms paslaugų teikimo sąlygomis arba teisės aktams, reglamentuojantiems Paslaugų teikimą ar jų turinį, Splius 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.splius.lt](http://www.splius.lt) ir raštu.

8.3. Klientas turi teisę atsiaskyti užsakyti Paslaugų ir/arba nutraukti Sutarį 8.2. ir 8.3. punktuose numatytais atvejais, už tai nemokédamas jokį 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 Paslaugos iki jų nutraukimo dienos.

## 9. PASLAUGŲ SUSTABDYMAS IR KEITIMAS

9.1. Klientas turi teisę, sumokėjęs Splius viešai interneto tinklalapyje [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skelbiamame kainoraštyje nustatytu dydžio mokesčių, laikinai sustabdyti Paslaugą/aspergių. Nurodytas kainoraštis viešai prieinamais interneto tinklalapio [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splius.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai>). Minimali paslaugos laikino sustabdymo trukmė yra 1 mén., o maksimali Paslaugos laikino sustabdymo bendra trukmė yra 6 mėnesiai per 1 kalendorinius metus. Tokiu atveju, jei Užsakymė yra numatytais Trumpiausias naudojimasis Paslaugomis laikotarpis ir jis néra pasibaigęs, Trumpiausias naudojimasis Paslaugomis terminas prasiteisia tiek mėnesius kiek truko laikinas Paslaugos/aspergių sustabdymas. Pasibaigus laikino sustabdymo terminui, Paslaugos/aspergių teikimas atnaujinamas automatiškai. Klientui pateikus prašymą, laikinai sustabdytų Paslaugos/aspergių teikimas gali būti atnaujintas anksčiau nurodytu laikino sustabdymo termino arba laikinas sustabdymas pratęstas, tačiau ne ilgesniu nei 6 mėnesių bendros laikino sustabdymo trukmės laikotariui per kalendorinius metus. Laikinas Paslaugos/aspergių atjungimasis atliekamas per 5 darbo dienas nuo Kliento prašymo gavimo dienos.

9.2. Klientui pageidaujant pakeisti Paslaugų teikimo vieta Splius aptarnaujamoje teritorijoje, Klientas turi sumokėti šio pageidavimo metu Splius viešai interneto tinklalapyje [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splius.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai>) skelbiamame kainoraštyje nustatytu dydžio mokesčių už vietas pakeitimą. Jei Klientas pageidauja Paslaugų teikimo vietą perkelti į tokią vietą, kurioje Splius neteikia paslaugų, Klientas turi teisę nutraukti Paslaugų Užsakymą, tačiau tokiu atveju bus laikoma, kad Sutartis ir atitinkamai Užsakymas nutrūko dėl Kliento kaltės, ir Klientas privaless sumokėti Užsakymė nurodytas sumas Splius, mokėtinas Užsakymo nutraukimo dėl Kliento kaltės atveju.

## 10. PASLAUGŲ APRIBOJIMAS

10.1. Siekiant ivertinti ir sureguliuoti viešojo ryšio, Splius tinklo srautus, kad būtų išvengta gręsiančio tinklo pernelyg didelio apkrovimo ar sušvelninti neįprastos arba laikinos tinklo perkrovos poveikį, Splius turi teisę apriboti Paslaugų teikimą ir naudoti pagrįstas, nediskriminuojančias, skaidrius, proporcingsas srauto valdymo priemones. Kol naudojamas šios srauto valdymo priemonės, Paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais Paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai prieina grėsmė tinklo saugumui. Srauto valdymo priemonių naudojimo metu yra užtikrinamas vartotojų privatumas ir asmens duomenų apsauga.

10.2. Splius turi teisę apriboti Paslaugų teikimą Klientui:

10.2.1. Taisyklių 2.3., 3.2., 5.4., 5.10., 6.3., 6.5., 6.8., 7.3., 12.4. numatytais atvejais;

10.2.2. Jei Klientas be Splius raštiško sutikimo jungia prie Splius tinklo ir/arba Splius įrangos tokius įrenginius, kurie neatitinka tokio tipo įrenginiams nustatyti standartų ir/arba techninių reikalavimų;

10.2.3. Jei Klientas nevykdė pagrįstų Splius nurodymų, būtinų Paslaugų teikimą Klientui.

10.3. Splius įspareigoja prieš apribojant Paslaugų teikimą imtis veiksmų, kad Klientas būtų informuotas apie Paslaugų teikimo apribojimą ir to priežastis. Jei Klientas iš anksto nebuv'o 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, Splius turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį/Užsakymą dėl Kliento kaltės apie tai raštu įspėjusi Klientą.

10.4. Paslaugų teikimas yra atnaujinamas per 1 (vienu) darbo dieną po to, kai Klientas pašalina priežastis, dėl kurių buvo apribotas Paslaugų teikimas ir apie tai raštu informuoja Splius. Tokiu atveju, jei Užsakymė yra numatytais Trumpiausias naudojimasis Paslaugomis laikotarpis ir jis néra pasibaigęs, trumpiausias naudojimasis paslaugomis terminas prasiteisia tiek mėnesius kiek Paslaugos buvo apribotos dėl susidariusio įsiskolinimo iki Paslaugų atnaujinimo dienos. Atnaujinus Paslaugų teikimą Splius turi teisę taikyti Paslaugos pakartotinio pajungimo mokesčių, skelbiamą Splius interneto tinklalapyje [www.splius.lt](http://www.splius.lt).

10.5. Apribojus Paslaugų teikimą dėl Kliento kaltės, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos už Paslaugas mokėti abonentinius mokesčius ir kitus susijusius mokėjimus.

## 11. UŽSAKYMO AR SUTARTIES NUTRAUKIMAS

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

11.2. Jei Sutartis ir/ar Užsakymas nutraukiamas Splius iniciatyva dėl Kliento kaltės, Klientas privalo per 7 (septynias) dienas gražinti Splius priklausančią įrangą. Jeigu Užsakymė yra numatytais Trumpiausias naudojimasis Paslaugomis laikotarpis ir jis néra pasibaigęs, o Užsakymas nutraukiamas dėl Kliento kaltės, Klientas privalo išvyskdyti Taisyklių 6.7. punkte numatytais įspareigojimus.

11.3. Klientas savo iniciatyva bet kuriuo metu turi teisę nutraukti Užsakymą, perspėjės Splius raštu ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas, pateikęs dokumentus, patvirtinančius, jog visi įspareigojimai pagal nutraukiamą Užsakymą yra įvykdyti bei iki Užsakymo nutraukimo gražinės Splius priklausančią įrangą į Splius klientų aptarnavimo skyrius, kuriu adresai yra viešai skelbiami Splius tinklalapyje. Klientui iki Užsakymo nutraukimo negražinus įrangos, laikoma, kad įranga tapo Kliento nuosavybė arba Klientas įrangą prarojo, todėl jis iki Užsakymo nutraukimo privalo sumokėti įrangos kainą, nurodytą Užsakymė ar kitame Užsakymo vykdymo dokumente. Jeigu Užsakymė yra numatytais Trumpiausias naudojimasis Paslaugomis laikotarpis ir jis néra pasibaigęs, Užsakymą Klientas gali nutraukti tik įvykdes Taisyklių 6.7. punkte numatytais įspareigojimus.

11.4. Klientas turi teisę atsiskyti užsakyti Paslaugų, jei Splius nepradėjo jų teikti Taisyklié ir Užsakymė nustatytais terminais, nors tam buvo visos techninės galimybės. Užsakymo ir/ar Sutarties nutraukimo atveju Klientas privalo per 7 (septynias) dienas gražinti Splius priklausančią įrangą. Jeigu įrangą yra siunčiama, Klientas apmoka tiesiogines įrangos gražinimo išlaidas. Klientui įrangos negražinus, laikoma, kad įranga tapo Kliento nuosavybė arba Klientas įrangą prarojo, todėl Klientas per 14 (keturiolika) dienų privalo sumokėti įrangos kainą, nurodytą Užsakymė, ar kitame Užsakymo vykdymo dokumente.

- 11.6. Splius įranga grąžinama pasirašant grąžinimą patvirtinančiu dokumentu bei laikantis Galinės įrangos grąžinimo taisyklių, su kuriomis Klientas gali susipažinti interneto tinklapio [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Galinės įrangos grąžinimo taisyklos“ (žr. <https://splius.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).
- 12. KITOS NUOSTATOS**
- 12.1. Killus ginčui dėl Sutarties sąlygų vykdymo, Klientas turi teisę raštu pareikšti pretenziją Splius, kurią Splius išnagrinės ne vėliau kaip per 14 dienų. Šalys sieks ginčus išspręsti šalių susitarimu, o šalims nesusitarus – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Splius 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](mailto:rrt@rrt.lt), tel. (8 5) 210 5633, [www.rrt.lt](http://www.rrt.lt). Teisminiai ginčai yra nagrinėjami Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.
- 12.2. Splius 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.
- 12.3. Klientas neturi teisės perduoti trečiajai šaliai savo teisių ar įsipareigojimų, atsiradusiu vykdant Užsakymą, be Splius išankstinio raštiško sutikimo.
- 12.4. Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 10 (dešimt) kalendorinių dienų informuoti Splius raštu apie savo duomenų, nurodytų Užsakyme, pasikeitimą.

\*\*\*