



## 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

## INTERNETO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

2024 m. spalio 1 d. redakcija

Šios taisyklės nustato Splus interneto paslaugos 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 interneto prieigos paslaugos. Kliento užsakomos konkrečios Paslaugos nurodomos Užsakyme. Susipažinti su Interneto paslaugų planais galima internetinio tinklalapio [www.splus.lt](http://www.splus.lt) skiltyje „Internetas“.
- 1.3. **Papildomos paslaugos** – tai Kliento užsakytos papildomos paslaugos, kurios yra teikiamos už papildomą mokestį ir kurių teikimas nėra įskaičiuotas į Kliento Paslaugos užsakymo metu pasirinkto Paslaugos mokėjimo plano kainą. Susipažinti su papildomomis interneto paslaugomis bei jų įkainiais galima internetinio tinklalapio [www.splus.lt](http://www.splus.lt) skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).
- 1.4. **Paslaugų teikimo pradžia** – Kliento pasirašytame ar patvirtintame Užsakyme nurodyta Paslaugų teikimo data, nuo kurios pradedami skaičiuoti mokesčiai už užsakytas Paslaugas.
- 1.5. **Paslaugų teikimo vieta** – Kliento valdomas butas, namas ar kita patalpa, kurioje yra sudaromos galimybės Klientui naudotis Paslauga ir kuri nurodoma Užsakyme.
- 1.6. **Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis** – Paslaugos Užsakyme nustatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis, pradedamas skaičiuoti nuo užsakytų Paslaugų teikimo pradžios. Klientas, pasirašydamas Užsakymą įsipareigoja naudotis Paslaugomis ne trumpiau nei visą trumpiausią naudojimosi Paslaugomis laikotarpį.
- 1.7. **Įvadas** – fizinės jungtys, sudarančios Splus tinklo dalį, prie kurių Klientas turi teisę prijungti savo telekomunikacijų galinius įrenginius.
- 1.8. **Įranga** – Kliento nuomojama iš Splus arba iš Splus įsigyta įranga ar įrenginiai, būtini tam, kad Klientas galėtų naudotis Paslauga ar Papildomomis paslaugomis.
- 1.9. **Sutartis** – Splus ir Kliento sudaryta Paslaugų teikimo sutartis kartu su sudarytu Užsakymu(-ais), šios taisyklėmis bei papildomais susitarimais dėl Paslaugos ar Papildomų paslaugų teikimo.
- 1.10. **Splus** – SPLIUS, UAB, juridinio asmens kodas 145221538, buveinės adresas Tilžės g. 74, Šiauliai, yra paslaugų teikėjas teikiantis Paslaugas Klientui.
- 1.11. **Užsakymanas** – Splus pateiktas ir Kliento pasirašytas ar patvirtintas užsakymas, kuriame yra numatytos specialios Paslaugos teikimo sąlygos ir Paslaugos techniniai ir funkciniai parametrai.
- 1.12. **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.
- 1.13. 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 būtinos 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](http://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](http://www.splus.lt) skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Papildomų paslaugų kainos“ (žr.: <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).
3. **PASLAUGŲ TEIKIMAS**
  - 3.1. 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.
  - 3.2. 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.
  - 3.3. Klientas gali naudotis Paslaugomis (internetu), jeigu Kliento kompiuteris ar kitas išmanusis įrenginys paslaugai gauti turi „Ethernet“ tinklo adapterį, dirbantį interneto protokolo 4 versija (IPv4).
  - 3.4. Klientui pageidaujant Paslauga naudotis belaidžiu ryšiu, turi būti įdiegtas belaidžio ryšio adapteris. Belaidžio ryšio adapteriui keliami papildomi minimalūs reikalavimai: dirba IEEE 802.11n standartu 2.4 GHz dažnių diapazone, moka prisijungti prie Splus įrangos saugiu būdu WPA2-PSK, moka šifruoti siunčiamus duomenis AES būdu. Interneto veikimas nepriklauso nuo Kliento įrangos operacinės sistemos (OS).
  - 3.5. Duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta kiekvienu atveju priklauso nuo Kliento pasirinkto Paslaugų plano, taip pat nuo tinklo apkrovimo ir kitų su tuo susijusių aplinkybių. Detalūs duomenys pagal pasirinktą Paslaugų planą yra pateikiami žemiau:

Sparta	Interneto planai			Švieslaidiniai (optiniai) planai						Švieslaidiniai (optiniai) planai verslo klientams						Kabeliniai planai su sparčiuoju modemu				Bevieliniai planai			
	EO	EA	EC*	ED*	EG*	EF*	Iki 500 Mbps	Iki 1 Gbps	Iki 2 Gbps	V50	V100	V200	V300	V600	V1G	V2G	EO	EA	EC*	ED*	Midi	Maxi*	Maxi**
Reklamuojama parsuunto sparta Lietuvoje iki, Mbps	100	100	350	650	1000	500	1000	1000	2000	50	100	200	300	600	1000	2000	100	100	120	200	5	10	15
Didžiausia parsuunto sparta Lietuvoje iki, Mbps	89	89	352	653	941	507	941	941	2030	52	89	202	301	600	941	2030	95	95	114	194	5	10	14
Įprasta parsuunto sparta Lietuvoje iki, Mbps	88	88	351	653	941	507	941	941	2020	52	88	202	301	600	941	2020	88	88	106	186	4	9	13
Mažiausia parsuunto sparta Lietuvoje iki, Mbps	87	87	351	650	940	506	940	940	2000	51	87	200	299	599	933	2000	10	10	12	12	2	2	2
Reklamuojama parsuunto sparta užsienyje iki, Mbps	80	100	350	650	1000	500	500	1000	2000	50	100	200	300	600	1000	2000	50	80	120	200	5	10	15
Didžiausia parsuunto sparta užsienyje iki, Mbps	89	88	352	653	941	507	941	941	2030	52	89	202	301	600	941	2030	48	76	114	194	5	10	14
Įprasta parsuunto sparta užsienyje iki, Mbps	88	88	351	653	941	507	941	941	2020	52	88	202	301	600	941	2020	44	70	106	186	4	9	13
Mažiausia parsuunto sparta užsienyje iki, Mbps	87	87	351	650	940	506	940	940	2000	51	87	200	299	599	933	2000	5	8	12	12	2	2	2
Reklamuojama išsiunto sparta Lietuvoje ir užsienyje iki, Mbps	100	100	350	650	700	500	700	700	700	50	100	200	300	600	700	700	20	20	20	20	2	2	2
Didžiausia išsiunto sparta Lietuvoje ir užsienyje iki, Mbps	89	89	352	653	703	507	703	703	703	52	89	202	301	600	703	703	20	20	20	20	2	2	2
Įprasta išsiunto sparta Lietuvoje ir užsienyje iki, Mbps	88	88	351	653	703	507	703	703	703	52	88	202	301	600	703	703	20	20	20	20	2	2	2
Mažiausia išsiunto sparta Lietuvoje ir užsienyje iki, Mbps	87	87	351	650	700	506	700	700	700	51	87	200	299	599	700	700	5	5	5	5	2	2	2

\* Duomenų sparta priklauso nuo linijos techninių galimybių, technologijos ir Kliento pasirinkto paslaugų plano. Greitaveika gali būti ribojama esant vidinio ar tarptinklinio sujungimo gedimui ir nepasiekus tinkamo rezultato ir/arba neribojama – gedimo metu klientams gali būti ribojama (sulėtėja) greitaveika iki minimalios nustatytos. DDoS atakos, kenkėjiškos programinės įrangos veikimas ar kiti kenkėjiški trečiųjų asmenų veiksmai gali mažinti greitaveiką. Jei nustatoma, kad DDoS ataka nukreipta į konkretų Klientą, Splus 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 kenkėjiška veikla Splus ar kitų tinklų atžvilgiu, gavus teisėsaugos institucijų nurodymus. Naršymui internete reikalinga parsuunto greitis – 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 siuntimas per internetą (VoIP) – iki 0,1 Mbps; video žaidimai internete – iki 5 Mbps; muzikos srautinis klausymas internete – iki 0,32 Mbps. Galima sparta pasiekiamas esant tokioms sąlygoms: 1) sparta Splus priegos tinkle matuojama Splus nurodyta greitaveikos matuokle iki prieigos linijos; 2) nurodyta sparta užtikrinama tik tada, kai vienas asmeninis kompiuteris eterne kabeliu jungiamas prie maršrutizatoriaus arba optinio keitiklio ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami jokie kiti duomenys. Splus gali garantuoti tik Splus tinkle platinamą maršrutizatorių technines galimybes, t.y. jei Splus maršrutizatorius palaiko siūlomą spartą. Taip pat svarbu pabrėžti, kad kliento galinis įrenginys: kompiuteris, planšetė, telefonas turi palaikyti tokius techninius parametrus, kad suteikta sparta būtų pasiekta; 3) jungiantis į kitų interneto tiekėjų tinklus, Klientui nurodyta greitaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo kitų interneto tiekėjų tinklo pralaidumo resursų; 4) jungiantis asmeniniu kompiuteriu prie interneto belaidė (Wi-Fi) ryšio 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 priedėlių kiekio.

- 3.6. Teikiant Paslaugas, minimali, maksimali, įprasta ir reklamuojama sparta priklauso nuo pasirinkto interneto Paslaugos plano, kuri yra nurodyta Paslaugos Užsakyje ir/ar Splus interneto tinklalapyje [www.splus.lt](http://www.splus.lt). Viena metu jungiantis ir naudojant išmaniosios televizijos ir interneto paslaugas nurodyta interneto greitaveika gali būti mažesnė nei naudojant tik interneto paslaugą. Detalesnė informacija apie Paslaugų kokybės parametrus yra pateikiama Paslaugos Užsakyje.
- 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, 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.
- 4.3. Siekiant 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, pavyzdžiui, blokuoti tam tikrus IP adresus, protokolus, prievadus (angl. port), taip pat elektroninio pašto dėžutes. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, Paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimas 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 praeina grėsmė tinklo saugumui ir vientosumui.
- 4.4. 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 tiekėjo tinklo sutrikimų, kito paslaugų tiekėjo interneto prieigos paslaugos sutrikimų ir pan.); (iii) netinkamo įrangos instaliavimo, kai įrangos instaliaciją atliko pats Klientas, nesilaikydama Splus nurodymų dėl įrangos instaliavimo vadovaujantis 2.5. punktu.
- 4.5. 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](http://www.splus.lt) bei informavusi Klientą ju nurodytu el. pašto adresu ar telefono numeriu (priklausomai nuo to, kokį kontaktinį susisiekimo būdą yra nurodęs Klientas) jei dėl numatomų darbų gali būti sutrikimai.
- 5. INFORMACIJA APIE GALINĘ ĮRANGĄ**
- 5.1. Paslaugoms teikti reikalingą galinę įrangą Klientas gali įsigyti arba nuomotis iš Splus, arba naudoti savo galinę įrangą.
- 5.2. Kai Klientas įsigyja iš Splus Paslaugoms gauti skirtą įrangą, nuosavybės teisė į tokią įrangą Klientui pereina nuo to momento kai: (i) įrangą perduoda Klientui ir jis už ją sumoka Užsakyje nurodytą kainą, arba (ii) tuo atveju kai įrangą perkama mokėjimo dalimis per atidėto mokėjimo terminą būdu – kai įrangą perduoda Klientui ir jis už ją sumoka pirmąjį mokėjimą.
- 5.3. Splus suteikia 24 mėnesių kokybės garantiją naujai įrangai, įskaitant jos išlaidas. Garantija netaikoma, jei nesilaikoma garantinio aptarnavimo taisyklių, kurios viešai skelbiamos internetinio tinklalapio [www.splus.lt](http://www.splus.lt) skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Garantinio aptarnavimo taisyklės“ (žr.: <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).
- 5.4. Tuo atveju, jei Klientas įrangą nuomojasi iš Splus, ji išlieka Splus nuosavybe, ir atitinkamai Klientas privalo užtikrinti tinkamas sąlygas įrangos talpinimui ir naudojimui bei nepertraukiamą elektros tiekimą Paslaugų įdiegimo vietoje instaliuotai įrangai. Klientas neturi teisės perleisti išsinuomotos įrangos jokiems tretiesiems asmenims be išankstinio rašytinio Splus sutikimo.
- 5.5. Įrangos Klientui perdavimas yra įforminamas: (i) Užsakyje – jeigu įrangą Klientui perduoda Užsakyje pasirašymo ar patvirtinimo metu; arba (ii) pasirašant įrangos priėmimo-perdavimo aktą – jeigu įrangą Paslaugų teikimo vietoje instaliuoja Splus atstovai; arba (iii) siuntimo dokumente – tuo atveju, jeigu Splus įrangą Klientui siunčia Užsakyje nurodytu būdu. Paslaugoms teikti skirtos Splus įrangos praradimo ar sugedimo rizika ir visiškai atsakomybė už jos saugumą pereina Klientui nuo jos perdavimo Klientui momento.
- 5.6. Splus perduoda/parduoda Klientui tik visapusiškai sukomplektuotą Paslaugoms teikti skirtą įrangą. Splus užtikrina, kad jos perduodama/parduodama įrangą 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.
- 5.7. 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.
- 5.8. Splus užtikrina Paslaugoms teikti skirtos įrangos tinkamą veikimą Splus tinkle ir neatsako už galimus įrangos gedimus, jeigu ši įrangą Kliento buvo jungiama prie kitų paslaugų tiekėjų elektroninių ryšių tinklų, taip pat kitais Taisyklėse numatytais atvejais.
- 5.9. Tuo atveju, kai sugenda Kliento iš Splus išsinuomota įrangą, 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 gražina siunčiant ją Kliento nurodytu adresu, Splus įsipareigoja išsiųsti įrangą Klientui jo nurodytu adresu ne vėliau kaip sekancią darbo dieną nuo taisytinai ar keistinos įrangos gavimo Splus gavimo dienos.
- 5.10. Tuo atveju, kai Klientas Paslaugoms gauti siekia naudoti savo įrangą, jis privalo užtikrinti, kad tokia įrangą 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,

Splius neatsako už Paslaugos trikdžius, sukeltus Kliento naudojamos galinės įrangos. Atitinkamai Klientas privalo atlyginti Splius nuostolius, jei jo įranga, prijungta prie Splius įvado padaro žalos Splius elektroninių ryšių tinklui.

## 6. ATSISKAITYMO UŽ PASLAUGAS TVARKA

- 6.1. Klientas privalo sumokėti už Paslaugas šiose Taisyklėse ir Užsakyme nustatyta tvarka.
- 6.2. Abonentinis mokeskis už Paslaugas Klientui pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios ir yra apskaičiuojamas pagal Paslaugų suteikimo metu galiojusius Paslaugų tarifus, kurie yra nurodomi Užsakyme ir skelbiami interneto tinklalapyje <https://splius.lt/televizija> bei klientų aptarnavimo skyriuose, kurių adresai yra viešai skelbiami Splius tinklalapyje.
- 6.3. Klientas įsipareigoja Užsakyme nurodytus mokesčius, susijusius su Paslaugos įdiegimu, taip pat pirmą Įrangos nuomos įmoką sumokėti per 3 dienas nuo Užsakymo pasirašymo dienos, jei Užsakyme nenurodyta kitaip.
- 6.4. Sąskaitos už suteiktas Paslaugas nemokamai pateikiamos Kliento Užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu. Kiekvienas Klientas taip pat savo Paslaugų sąskaitas gali peržiūrėti ir apmokėti naudodamasis MANO SPLIUS 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 Splius priklausančių priežasčių neatleidžia Kliento nuo prievolės atsiskaiyti už gautas Paslaugas.
- 6.5. Klientas privalo apmokėti Splius pateiktas sąskaitas už per praėjusį mėnesį suteiktas Paslaugas iki einamojo mėnesio pabaigos. Klientas laiku neatsiskaitęs už Paslaugą įsipareigoja Splius reikalavimu mokėti Splius 0,05 (penkių šimtųjų) procentų palūkanas nuo nesumokėtos laiku sumos už kiekvieną uždelstą sumokėti dieną. Šio punkto pažeidimui yra laikomi ir atvejai, kai Splius 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.
- 6.6. Jei Kliento gautų įmokų nepakanka visam įsiskolinimui už Paslaugas padengti, gautos įmokos paskirstomos taip: pirmiausiai padengiamos Splius patirtos išlaidos išeskančios skolą iš Kliento, suteiktos nuolaidos, toliau padengiama skolą už Paslaugas, pradedant seniausia. Įmokos skirstomos šiame straipsnyje nurodyta tvarka, nepriklausomai 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 atsiskaiyti su Splius už jam suteiktas Paslaugas iki Sutarties ir/ar Užsakymo nutraukimo ir/arba Paslaugų atsisakymo dienos, o jei nėra pasibaigęs Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis – Klientas turi kompensuoti Splius tiesioginius nuostolius, sumokėdamas Paslaugų teikimo metu suteiktas nuolaidas, visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis bei Įrangos kaina.
- 6.8. Splius turi teisę pareikalauti iš Kliento išankstinio mokesčio už Paslaugas, jei Klientas yra įsiskolinęs Splius už suteiktas Paslaugas pagal Sutartį.

## 7. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 7.1. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Taisyklėse ir/arba Užsakyme nurodytos kokybės, Klientui reikalaujant, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaičiuojama (gedimo atveju – dėl ne laiku pašalintų gedimų Splius tinkle, mažinant mokesčių 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, nevirsijantys Taisyklėse ir/arba Užsakyme nustatytų techninių paslaugos teikimo parametrų. Jei neatitikimai Paslaugų kokybei yra nuolatiniai ar reguliariai pasikartojantys, Klientas turi teisę reikalauti, kad šie neatitikimai būtų nedelsiant pašalinti Taisyklių 13.1. punkte numatyta tvarka.
- 7.2. Taisyklių 7.1. punktą nėra taikomas ir Klientas neįgyja Taisyklių 7.1. punkte numatytų reikalavimų teisių Splius atžvilgiu, jei Klientas gaudamas Paslaugas naudojami kito paslaugų teikėjo interneto priegios paslauga ir/ar kito paslaugų teikėjo įranga, suteikiančia galimybę naudotis Splius teikiama Paslaugomis ir bet kokie Paslaugų trikdžiai ir/ar negalėjimas naudotis Paslaugomis yra sąlygoti priežasčių, susijusių su kito paslaugų teikėjo interneto priegios 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, sumokėdamas Užsakyme 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 negalėjimo 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 jokiais atvejais netiesioginių nuostolių ar žalos išskyrus atvejus, kai nuostolius dėl Splius kaltės ar didelio neatsargumo patyrė Klientas, kuris yra vartotojas. Splius jokiais atvejais neatsako už Kliento nuostolius, atsiradusius dėl negalėjimo naudotis Paslauga, jei Klientas Paslaugą gavimui naudojo kito paslaugų teikėjo interneto priegios paslaugą ir negalėjimą naudotis Paslaugomis sąlygojo to paslaugų teikėjo, kurio 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 negalėjimo naudotis Paslauga, jei Klientas savarankiškai įdiegė Splius suteiktą Įrangą, būtiną Paslaugų gavimui, nesilaikydamas Splius nurodymų dėl Įrangos instaliavimo ir/ar kartu su Įranga pateiktų Įrangos instaliavimo 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 sutikimu veikiančioms tretiesiems asmenims atliekant darbus, dėl kurių yra būtina išskirti Splius įrangą, įrengimus bei kitą Splius priklausančią elektroninių ryšių infrastruktūrą, jie iškeliami Kliento ar minėtų trečiųjų asmenų lėšomis pagal Splius išduotas technines sąlygas. Išskelbus Splius įrangą Splius turi teisę vienašališkai nutraukti Užsakymą ir/arba Sutartį. Splius nutraukia Sutartį ir/ar Užsakymą šiame punkte numatyta tvarka, laikoma, kad Užsakymas ir/arba Sutartis nutraukta dėl Kliento kaltės.
- 7.7. Splius nekontroliuoja, netikrina ir neprižiūri jokio turinio, siunčiamo naudojantis Paslaugomis, todėl visa atsakomybė už visus Kliento veiksmus ir kitų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiama Paslaugomis, veiksmus atsako išimtinai tik Klientas. Klientas taip pat pilnai atsako už informacijos, kuriai jis teikia ir gauna naudodamasis Paslauga turinį, intelektinę nuosavybę, reklamą, asmens duomenų apsaugą, reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, taip pat kitų teisės aktų pažeidimus.
- 7.8. 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.

## 8. TAISYKLIŲ GALIOJIMAS IR KEITIMAS

- 8.1. Šios Taisyklės 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 ekonominiams ir kitoms paslaugų teikimo sąlygoms 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 apimtį, 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 atsiskaiyti užsakyti Paslaugų ir/arba nutraukti Sutartį 8.2. ir 8.3. 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.

## 9. PASLAUGŲ SUSTABDYMAS IR KEITIMAS

- 9.1. Klientas turi teisę, sumokėjęs Splius viešai interneto tinklalapyje [www.splius.lt](http://www.splius.lt) skelbiamame kainoraštyje nustatyto dydžio mokesčių, laikinai sustabdyti Paslaugą/as. Nurodytas kainoraštis viešai prieinamas 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/>). Minimali paslaugos laikino sustabdymo trukmė yra 1 mėn., o maksimali Paslaugomis laikino sustabdymo bendra trukmė yra 6 mėnesiai per 1 kalendorinius metus. Tokiu atveju, jei Užsakyme yra numatytas Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis ir jis nėra pasibaigęs, Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis terminas prasiesia tiek mėnesių kiek truko laikinas Paslaugos/ų sustabdymas. Pasibaigus laikino sustabdymo terminui, Paslaugos/ų teikimas atnaujinamas automatiškai. Klientui pateikus prašymą, laikinai sustabdytų Paslaugos/ų teikimas gali būti atnaujintas anksčiau nurodyto laikino sustabdymo termino arba laikinas sustabdymas pratęstas, 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.
- 9.2. Klientui pageidaujant pakeisti Paslaugos teikimo vietą 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 nustatyto dydžio mokesčių už vietos 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 nutruko dėl Kliento kaltės, ir Klientas privalės sumokėti Užsakyme nurodytas sumas Splius, mokėtinas Užsakymo nutraukimo dėl Kliento kaltės atveju.

## 10. PASLAUGŲ APRIBOJIMAS

- 10.1. Siekiant įvertinti ir sureguliuoti viešojo ryšio, Splius tinklo srautus, kad būtų išvengta grėšiančio tinklo pernelyg didelio apkrovimo ar sušvelninti neįprastos arba laikinos tinklo perkrovos poveikį, Splius 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 trikdžiais arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais Paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai praeina 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 nustatytų standartų ir/arba techninių reikalavimų;
  - 10.2.3. Jei Klientas nevykdo pagrįstų Splius nurodymų, būtinų Paslaugų teikimo teisėtumui ir saugumui užtikrinti.
- 10.3. Splius 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, Splius turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį/Užsakymą dėl Kliento kaltės apie tai raštu įspėjusi Klientą.
- 10.4. 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 Splius. Tokiu atveju, jei Užsakyme yra numatytas Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis ir jis nėra pasibaigęs, sutarties trumpiausias

naudojimosi paslaugomis terminas prasitęsia 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](http://www.splus.lt).

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

#### 11. UŽSAKYMO AR SUTARTIES NUTRAUKIMAS

11.1. 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.

11.2. Jei Sutartis ir/ar Užsakymas nutraukiamas Splus iniciatyva dėl Kliento kaltės, Klientas privalo per 7 (septynias) dienas grąžinti Splus priklausančią Įrangą. Jeigu Užsakyme yra numatytas Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis ir jis nėra pasibaigęs, o Užsakymas nutraukiamas dėl Kliento kaltės, Klientas privalo įvykdyti Taisyklių 6.7. punkte numatytus įsipareigojimus.

11.3. 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 priklausančią Įrangą į Splus klientų aptarnavimo skyrius, kurių adresai yra viešai skelbiami Splus tinklalapyje. Klientui iki Užsakymo nutraukimo negrąžinus Įrangos, laikoma, kad Įranga tapo Kliento nuosavybe arba Klientas Įrangą prarado, todėl jis iki Užsakymo nutraukimo privalo sumokėti Įrangos kainą, nurodytą Užsakyme ar kitame Užsakymo vykdymo dokumente. Jeigu Užsakyme yra numatytas Trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis ir jis nėra pasibaigęs, Užsakymą Klientas gali nutraukti tik įvykđęs Taisyklių 6.7. punkte numatytus įsipareigojimus.

11.4. Klientas turi teisę atsisakyti užsakytų Paslaugų, jei Splus nepradėjo jų teikti Taisyklėse ir Užsakyme nustatytais terminais, nors tam buvo visos techninės galimybės.

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

11.6. Splus Įranga grąžinama pasirašant grąžinimą patvirtinančį dokumentą bei laikantis Galinės Įrangos grąžinimo taisyklių, su kuriomis Klientas gali susipažinti interneto tinklapio [www.splus.lt](http://www.splus.lt) skiltyje „Paslaugų teikimo dokumentai“ – „Kiti dokumentai“ - dokumente pavadinimu „Galinės Įrangos grąžinimo taisyklės“ (žr. <https://splus.lt/paslaugu-teikimo-dokumentai/>).

#### 12. KITOS NUOSTATOS

12.1. Kilus ginčui dėl Sutarties sąlygų vykdymo, Klientas turi teisę raštu pareikšti pretenziją Splus, kurią Splus išnagrinės ne vėliau kaip per 14 dienų. Šalys sieks ginčus išspręsti šalių susitarimu, o šalims nesusitarus – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Splus informuoja, kad ginčus dėl Sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų neteisminiū 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. Splus 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, atsiradusių vykdant Užsakymą, be Splus išankstinio raštiško sutikimo.

12.4. Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 10 (dešimt) kalendorinių dienų informuoti Splus raštu apie savo duomenų, nurodytų Užsakyme, pasikeitimą.

\*\*\*