

UAB „Televizijos komunikacijos“ paslaugų teikimo taisyklės

I. Bendrosios sąlygos

1.1. UAB „Televizijos komunikacijos“ (toliau – Operatorius) Paslaugų teikimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato Operatoriaus interneto prieigos, televizijos programų retransliavimo, elektroninių ryšių tinklo aptarnavimo ir/ar kitų Abonento užsakytų paslaugų (toliau - Paslaugos) teikimo tvarką ir sąlygas.

1.2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu ir kitais Lietuvos Respublikos norminiais teisės aktais.

II. Sąvokos

Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Abonentas** – fizinis, juridinis asmuo pasirašęs Operatoriaus paslaugų teikimo sutartį ir besinaudojantis Operatoriaus teikiamomis elektroninių ryšių paslaugomis;

2.2. **Paslauga** - viena iš Operatoriaus tinkle teikiamų elektroninių ryšių paslaugų, dėl kurios/ių teikimo Abonentas sudarė Operatoriaus paslaugų teikimo sutartį;

2.3. **Sutartis** - Kliento ir „Operatoriaus sudaryta Operatoriaus Paslaugų teikimo sutartis, viešai skelbiamos Taisyklės, Paslaugų tarifai, atskirai pateikiami Paslaugų užsakymai, kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai. Sutartis sudaroma Abonentui pasirašius Operatoriaus nustatytos formos Operatoriaus Paslaugų teikimo sutarties priedą (užsakymą), kuris Sutarties dalimi tampa nuo to momento, kai Abonentui faktiškai pradedamos teikti minėtu Sutarties priedu (užsakymu) užsakytos Paslaugos;

2.4. **Operatoriaus tinklo galinis taškas** - Operatoriaus tinklo galinis įrenginys prie kurio prijungta Abonentui priklausanti ar Operatoriaus Abonentui perduota įranga;

2.5. **Operatoriaus ranga** - Abonentui, Taisyklėse, Sutartyje ir/ar jos prieduose nustatyta tvarka, suteikiama (perduodama) įranga, reikalinga Operatoriaus teikiamoms Paslaugoms priimti;

2.6. **Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas** - Abonento įsipareigojimas naudotis Paslaugomis tam tikrą, Sutartyje ir/ar jos prieduose (užsakymuose) nurodytą, laikotarpį, kuris pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios;

2.7. **Pagrindinis TV programų rinkinys** – TV programų rinkinys, kurį sudaro minimalus TV programų skaičius ir kuris teikiamas visiems Abonentams už Operatoriaus nustatytą minimalų mokestį. Tuo atveju, jei kyla neaiškumų, kuris iš Operatoriaus platinamų TV programų rinkinių yra pagrindinis, pagrindiniu laikomas rinkinys, kurį sudaro mažiausias kiekis TV programų ir kuris teikiamas už mažiausią mokestį iš visų siūlomų rinkinių bei atitinka šias sąlygas: (i) jame privalomai retransliuojamos visos nekoduotos nacionalinės Lietuvos nacionalinio radijo ir televizijos transliuojamos televizijos programos ir kitos televizijos programos, kurioms Lietuvos radijo ir televizijos komisija suteikė privalomai retransliuojamos programos statusą; (ii) daugiau kaip 50 procentų į paketą įtrauktų televizijos programų yra transliuojamos oficialia Europos Sąjungos kalba; Pagrindiniai TV programų rinkiniai, teikiami skirtingomis technologijomis ir (arba) skirtingoms vartotojų kategorijoms, gali skirtis TV programų sudėtimi;

2.8. **Papildomos paslaugos** - tai Abonento užsakytos paslaugos (elektroninių ryšių tinklo aptarnavimo, papildomų TV programų rinkinių retransliavimo ir kt.), kurios dažniausiai teikiamos už papildomą užmokestį ir kurių teikimas tiesiogiai susijęs su Paslauga bei kurios negali būti teikiamos atskirai nuo Paslaugos; Konkrečios Papildomų paslaugų teikimo sąlygos gali būti nustatomos Sutarties prieduose (užsakymuose);

2.9. **Papildomi TV programų rinkiniai** – TV programų rinkiniai, kuriuos sudaro kartu su Pagrindiniu TV programų rinkiniu už papildomą mokestį užsakomos papildomos TV programos;

2.10. **Paslaugų diegimas** - tai Operatoriaus tinkle ir/ar Abonento valdoje atliekami darbai, skirti sudaryti reikiamas technines sąlygas, būtinas Paslaugoms teikti;

2.11. **Paslaugų teikimo pradžia** - laikas, nuo kurio Abonentui sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis Taisyklėse nustatyta tvarka;

2.12. **Paslaugos teikimo sąlygos** - Operatoriaus Abonentų aptarnavimo skyriuose ar Operatoriaus interneto svetainėje viešai skelbiama oficiali informacija apie Operatoriaus Paslaugas;

2.13. **Operatoriaus tinklas** - Operatoriui priklausantis elektroninių ryšių tinklai, įskaitant ir kabelinės televizijos tinklus;

2.14. **Techninis priežiūros laikotarpis** - laiko tarpas, kai paslauga Abonentui neteikiama dėl Operatoriaus atliekamų Operatoriaus tinklo profilaktinės priežiūros ar remonto darbų;

2.15. **Operatoriaus rangos grąžinimas** - Operatoriaus nustatyta ir patvirtinta tvarka, taikoma Abonentams, kuria vadovaujantis Abonentai grąžina, o Abonentus aptarnaujantys Operatoriaus darbuotojai patikrina, įvertina ir priima/nepriima iš Abonentų Operatoriaus įrangą;

2.16. **Interneto paslaugos pateikiamumas** - laiko intervalas, per kurį Abonentas gali naudotis internetu paslauga, išreiškiamas procentiniu santykiu nuo interneto paslaugos teikimo vieno mėnesio laikotarpio: $(A - B) / A - 100\%$, kur A - vieno mėnesio laikotarpis (valandomis); B - vieno mėnesio paslaugos nepateikiamumo laikotarpis (valandomis). Paslaugos nepateikiamumo laikotarpis gaunamas sumuojant laikotarpius, skaičiuojamus nuo interneto paslaugos kiekvieno nepateikiamumo įvykio pradžios (Operatoriaus automatinio ar rankiniu būdu užfiksuotu Abonento pranešimo apie interneto paslaugos teikimo sutrikimą, kuris įvyko dėl Operatoriui priklausančių techninių priemonių kaltės iki interneto paslaugos teikimo atkūrimo). Skaičiuojant pateikiamumą, neįskaitomi interneto paslaugos teikimo sutrikimų, apie kuriuos Abonentas nepranešė, laikotarpiai bei interneto paslaugos teikimo sutrikimų, kurie įvyko dėl Abonento įrangos ar veiksmų, trečiųjų šalių kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure), laikotarpiai. Pateikiamumo 95,0 % vertė atitinka interneto paslaugos nepateikiamumo 36 valandas per mėnesį.

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

III. Paslaugų užsakymas, diegimas ir teikimas

3.1. Paslaugas Abonentas gali užsakyti Užsakyme, Taisyklėse numatytais arba Operatoriaus viešai skelbiamais būdais. Nepriklausomai nuo užsakymo būdo, Abonentas, pateikdamas užsakymą, įsipareigoja apmokėti už Operatoriaus Paslaugas.

3.2. Abonento užsakytos Paslaugos pradedamos teikti ne vėliau kaip per 10 darbo dienas nuo Paslaugų užsakymo dienos, jeigu Abonentas įvykdo Taisyklėse nustatytas sąlygas.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.11. Pateikdamas įrangą garantinei priežiūrai, Abonentas privalo pateikti Operatoriaus įrangos priėmimo ir perdavimo aktą, patvirtinantį įrangos perdavimą Abonentui.

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

3.11.1. įranga buvo naudojama ne pagal tiesioginę paskirtį;

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

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

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

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

3.11.6. pasibaigęs garantinės priežiūros terminas.

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

3.13. Gedimų šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo pranešimo apie gedimą momento. Gedimų, apie kuriuos buvo pranešta pasibaigus darbo dienai, savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 valandos. Į gedimų šalinimo trukmę neįskaičiuojami savaitgaliai, šventinės dienos ir gedimai apie kuriuos buvo pranešta pasibaigus darbo dienai.

3.14. Gedimai šalinami darbo valandomis: pirmadieniais - penktadieniais 8.00 - 17.00 val.

3.15. Interneto paslaugos pateikiamumas (procentai per mėnesį) yra ne mažesnis kaip 95%.

3.16. Papildomi TV programų rinkiniai gali būti užsakomi, tik užsakius Pagrindinį TV programų rinkinį. Papildomų TV programų rinkinių sudėties pasikeitimas nėra Sutarties sąlygų pasikeitimas. Pagrindinio ir Papildomų TV programų rinkinių sudėtys nuolat skelbiamas Operatoriaus interneto svetainėje www.tvk.lt aiškiai nurodant, kuris rinkinys yra pagrindinis. Operatoriaus veiksmai, kai TV programų rinkinių sudėtis keičiama, TV programų teikimas yra ribojamas, ar Sutarties vykdymas yra įtakojamas kitu būdu dėl Lietuvos radijo ir televizijos komisijos priimtų sprendimų, nėra laikomi Sutarties pakeitimu.

3.17. Teikiant interneto prieigos paslaugas, nustatomi šie techniniai duomenys Abonento kompiuterio konfigūravimui: kompiuterio IP adresas - Autom. Parinkimas (DHCP); Tinklo grupė (Netmask) - Autom. Parinkimas (DHCP); Gateway adresas - Autom. Parinkimas (DHCP); DNS IP adresas - Autom. Parinkimas (DHCP); Alternatyvūs DNSai - Autom. Parinkimas (DHCP). Visi kiti Interneto paslaugų teikimo parametrai yra nurodyti Užsakyme, bei Taisyklėse.

3.18. Teikiant interneto prieigos paslaugą, minimali duomenų perdavimo ir priėmimo sparta Operatoriaus vidiniame tinkle yra 320 kbps, maksimali, įprasta ir reklamuojama sparta priklauso nuo pasirinkto Paslaugų plano ir yra nurodyta Operatoriaus interneto svetainėje www.tvk.lt. Specializuotų paslaugų (tokių kaip „Plus.tv“ ar didelės raiškos TV programų retransliavimas) užsakymas ir teikimas niekaip neįtakoja (neblogina) Klientui teikiamų interneto prieigos paslaugų kokybės. Detalesnė informacija apie paslaugų kokybės parametrus yra pateikiama Sutarties prieduose (užsakymuose) ir Bendrovės interneto svetainėje www.tvk.lt.

3.19. Teikiant analoginės televizijos retransliavimo paslaugas abonento galiniai įrenginiai (televizoriai ir kt.) turi atitikti OIRT-DK standartą ir spalvų dekodavimo sistema turi užtikrinti PAL standarto signalo priėmimą;

3.20. Teikiant skaitmeninės televizijos retransliavimo paslaugas abonento galiniai įrenginiai (televizoriai ir kt.) turi atitikti DVB-C standartą ir išskleidžiantis MPEG-2 vaizdo glaudinimo metodu spaustą signalą.

3.21. Priimant didelės raiškos (HD) TV programas abonto galiniai įrenginiai (televizoriai ir kt.) turi atitikti DVB-C standartą ir išskleidžiantis MPEG-4 AVC/H.264 vaizdo glaudinimo metodu spaustą signalą.

3.22. Teikiant IPTV paslaugą abonto galiniai įrenginiai (televizoriai ir kt.) turi priimti MPEG-2 ir MPEG-4 AVC/H.264 standarto siunčiamus signalus naudojant IGMP protokolą.

3.23. Priimant koduotus televizijos signalus abonto galiniuose įrenginiuose turi būti dekodavimo modulis, kuris atkoduoja koduotus kanalus.

IV. Šali sipareigojimai

Operatorius įsipareigoja:

4.1. Teikti Abonto užsakytas Paslaugas iki Operatoriui priklausančio tinklo galinio taško.

4.2. Paslaugų teikimo laikotarpiu konsultuoti Abontą atitinkamų paslaugų teikimo, techninės ir programinės įrangos, reikalingos paslaugos priėmimui bei komplektavimui klausimais. Su visa informacija apie Operatoriaus paslaugas Abontas gali susipažinti interneto svetainėje www.tvk.lt arba paskambinęs Sutartyje nurodytais telefonais.

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

4.4. Užtikrinti minimalią duomenų perdavimo ir priėmimo spartą pagal Abonto pasirinktą Operatoriaus interneto planą.

Abontas įsipareigoja:

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

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

4.7. Užtikrinti Abontui perduotas ir Operatoriui nuosavybės teise priklausančios įrangos apsaugą. Be Operatoriaus sutikimo neperleisti Paslaugų ir/ar Operatoriaus įrangos tretiesiems asmenims.

4.8. Naudotis Paslaugomis Sutartyje, Užsakyme ir Taisyklėse nustatyta tvarka ir numatytiems tikslams. Nenaudoti Paslaugų neteisėtai tikslais, pažeidžiant Operatoriaus ir kitų jo Abontų teises, Lietuvos Respublikos įstatymus bei trečiųjų asmenų teises, vykdyti Operatoriaus teisėtus reikalavimus, būtinus tinkamam Paslaugų teikimui užtikrinti.

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

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

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

4.12. Atsisakant Paslaugos ar nutraukiant Sutartį, Abontas privalo grąžinti pilnos komplektacijos, paslaugos teikimui naudotą Operatoriaus Įrangą, nebent Šalys buvo susitarę kitaip. Negrąžinus Operatoriaus įrangos Paslaugos atsisakymo ar Sutarties nutraukimo momentu, laikoma, kad Abontas Įrangą prarado. Tokiu atveju, Abontas privalo, ne vėliau nei per 5 dienas sumokėti Operatoriaus, pagal pateiktas sąskaitas, sąskaitose nurodytą sumą, už negrąžintą Operatoriaus Įrangą.

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

4.14. Nenaudoti Paslaugos Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamai veiklai, kompiuterių virusams, masinei piktybiškai informacijai (angl. - spam) siųsti ar kitiems tikslams, kurie gali pažeisti trečiųjų asmenų teises ir teisėtus interesus ar prieštarauja Lietuvos Respublikos įstatymų reikalavimams, įskaitant autorių ir gretutines teises reglamentuojančius įstatymus. Operatoriui suteikus galimybę Abontui talpinti informaciją į duomenų talpyklą, Abontas pilnai atsako už tokios informacijos teisėtumą ir užtikrina, kad Abonto patalpinta informacija nepažeidžia Operatoriaus ar trečiųjų asmenų autorių, gretutinių ir kitų teisių ir teisėtų interesų.

4.15. Jei Abontas įsiskolina Operatoriui, jis apmoka visas išlaidas, susijusias su skolos išieškojimu, įskaitant, bet neapsiribojant įsiskolinimo administravimo mokesčiais bei kitomis su skolos išieškojimu Operatoriaus patirtomis išlaidomis.

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

4.17. Saugoti ir tretiesiems asmenims neperduoti Abontui suteikto slaptažodžio ar kitos informacijos skirtos Paslaugų užsakymui ir valdymui.

4.18. Neplatinti, viešai neskelbti, neretransliuoti, netransliuoti, neperduoti tretiesiems asmenims ar kitokiais būdais nepadaryti viešai prieinamu (įskaitant internetą) Operatoriaus retransliuojamų programų ar kitų audiovizualinių kūrinių, kurie jam prieinami naudojantis papildomomis paslaugomis, pavyzdžiui Plius.tv paslauga.

V. Šali teisės

Operatorius turi teisę:

5.1 Pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams, rinkos sąlygoms, taip pat atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Statistikos departamento prie Finansų ministerijos ar kitos atitinkamas funkcijas atliekančios institucijos skelbiamą pasibaigusį kalendorinių metų vidutinį metinį Lietuvos vartotojų kainų indeksą, jei vartotojų kainos indeksas, lyginant su prieš pasibaigusius kalendorinius metus ėjusiais kalendoriniais metais, padidėja, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams (pvz. televizijos kanalų valdytojų transliacijų nutraukimas, valstybės institucijų/pareigūnų veikla ar neveikimas ir kt.), kurios negalėjo būti nustatytos Sutarties sudarymo metu, pakeisti Paslaugų mokesčius, Sutarties, Taisyklių ir/ar Paslaugų teikimo sąlygas (įskaitant retransliuojamas TV programas bei jų skaičių, minimalų naudojimosi paslaugomis terminą ir kt.), informavusi Abontą likus ne mažiau kaip 30 dienų raštu (šiai formai prilyginamą formą) iki pakeistų tarifų įsigaliojimo, kai Paslaugų tarifai yra didinami ar keičiamos Paslaugų sąlygos, arba interneto svetainėje www.tvk.lt ir trumpąją žinute Abonto nurodytu telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu, kai Paslaugų tarifai yra mažinami. Jeigu Abontas raštiškai neinformuoja Operatoriaus apie Sutarties nutraukimą nustatyta tvarka ir toliau

faktiškai naudojasi teikiamomis Paslaugomis iki pakeistų tarifų įsigaliojimo momento, laikoma, kad Abonentas su pakeistais tarifais sutiko ir juos priėmė.

5.2 Jei Abonentas nesilaiko Sutartyje ar jos prieduose numatytos mokėjimo tvarkos, „Bendrovė“ turi teisę, įspėjusi trumpąją žinute Abonento nurodytu telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu ne vėliau nei prieš 5 dienas, nutraukti ar apriboti paslaugų teikimą. Abonentui apmokėjus įsiskolinimą, kitą darbo dieną po informacijos apie visišką atsiskaitymą su Operatoriumi gavimo, atnaujinti paslaugos teikimą Abonentui. Atnaujinus Paslaugų teikimą Operatorius turi teisę pareikalauti iš Abonento išankstinio mokesčio už Paslaugas, jei Abonentas yra įsiskolinęs Operatoriui už suteiktas Paslaugas ir nepadengia šio įsiskolinimo per 30 kalendorinių dienų nuo jo susidarymo dienos.

5.3 Jei Abonentas savavališkai bando pasikeisti arba prisijungti naują teikiamą paslaugą (bandymas įsilaužti į Operatoriaus sistemą, pakeisti jos konfigūraciją, melagingi prisistatymai ir t.t.), o taip pat iš Abonento kompiuterio/ių ar kitos Abonentui priklausančios įrangos yra skleidžiamas virusų srautas, kuris neleidžia Operatoriui suteikti kokybišką interneto ryšį Abonentui/ams, arba Abonentas vėluoja atsiskaityti už paslaugas, arba Abonentas savavališkai perdavė (sudarė galimybę naudotis Paslaugomis) tretiems asmenims, ar kai yra akivaizdi saugumo incidento grėsmė arba nustatomas įvykęs saugumo incidentas, Operatorius turi teisę laikinai sustabdyti/apriboti Paslaugos teikimą ir reikalauti iš Abonento kompensacijos už padarytą žalą. Bet kuriuo iš šiame Taisyklių punkte nurodytu pagrindu Operatoriui sustabdžius/apribojus paslaugų teikimą, Abonentas neatleidžiamas nuo pareigos mokėti paslaugos/ų mokesčių/čius. Paslaugos sustabdymo/apribojimo laikotarpis turi būti ne ilgesnis, nei reikalinga nustatytam pažeidimui pašalinti.

5.4 Pareikalauti iš Abonento atlyginti visas pagrįstas su skolos už suteiktas Paslaugas išieškojimu susijusias išlaidas.

5.5 Laikina sustabdyti paslaugų teikimą Abonentui apie tai jį tinkamai informavus elektroniniu paštu ir/ar telefonu ir/ar SMS žinute bei interneto svetainėje www.tvk.lt dėl atliekamų remonto, montavimo ir profilaktikos darbų.

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

5.7 Patikrinti Abonento asmens duomenis mokumo įvertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu bendroje skolininkų administravimo informacinėje sistemoje. Suteikti Paslaugas tik standartinėmis sąlygomis, jeigu Abonentas nesutinka, kad jo duomenys būtų patikrinti mokumo vertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu bendroje skolininkų administravimo informacinėje sistemoje.

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

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

Abonentas turi teisę:

5.10. Atsisakyti Operatoriaus Paslaugų, nutraukiant Sutartį Taisyklėse, Užsakyme nustatyta tvarka.

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

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

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

5.14. Nepavykus išspręsti ginčo su Operatoriumi, kreiptis į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą ar teismą Lietuvos Respublikos įstatymais nustatyta tvarka.

5.15. Užsakęs Plius.tv paslaugą, Abonentas turi teisę, Operatoriaus nustatytomis sąlygomis, tvarka ir Operatoriaus nustatytam terminui (visos sąlygos pateikiamos www.tvk.lt), savo asmeniniam naudojimui užsakyti programų įrašymo ir kitas interaktyvias paslaugas.

VI. Atsiskaitymo už paslaugas tvarka

6.1. Abonentas už Paslaugas atsiskaito pagal Užsakyme nurodytus Paslaugų tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka. Ataskaitinis laikotarpis - vienas kalendorinis mėnuo. Paslaugų kredito limitas nenustatomas.

6.2. Operatorius sąskaitą už teikiamas paslaugas nemokamai pateikia Abonentui elektroniniu būdu, t.y. Abonento nurodytu elektroninio pašto adresu arba nemokama SMS žinute. Sąskaitos negavimas neatleidžia Abonento nuo pareigos atsiskaityti už Paslaugas.

6.3. Už teikiamas Paslaugas Operatorius ne vėliau kaip iki kiekvieno kalendorinio mėnesio 5 (penktos) dienos išrašo PVM sąskaitą- faktūrą.

6.4. Gautas sąskaitas Abonentas turi apmokėti iki paskutinės mėnesio, einančio po ataskaitinio laikotarpio, dienos imtinai, jeigu sąskaitoje nenurodyta vėlesnė atsiskaitymo data.

6.5. Padidėjus ar sumažėjus PVM tarifui atitinkamai perskaičiuojami ir visi Užsakyme numatyti mokėjimai už Paslaugas. Visi šiame Sutarties punkte numatyti mokesčių pasikeitimai apskaičiuojami neatsižvelgiant į tai ar yra nustatytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas ar ne.

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

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

6.8. Jei iš Abonento gauto apmokėjimo neužtenka visam įsiskolinimui už Paslaugas padengti, gautas apmokėjimas paskirstomas taip: pirmiausiai padengiamos Operatoriaus patirtos išlaidos išieškant skolą iš Abonento, toliau padengiami priskaičiuoti delspinigiai ir/ar palūkanos, paskiausiai padengiama seniausiai susidaręs įsiskolinimas.

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

VII. Paslaugų atsisakymo ir nutraukimo sąlygos

7.1. Abonentas turintis neterminuotą paslaugų Sutartį gali atsisakyti Paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas raštu apie tai pranešęs Operatoriui. Tuo atveju, kai Abonentui buvo perduota Operatoriaus įranga Paslaugų teikimui, Abonentas nutraukti sutartį gali tik atvykęs į Operatoriaus Abonentų aptarnavimo skyrių ir tik gražines pilnos komplektacijos Operatoriaus įrangą arba pilnai apmokėjęs Operatoriaus įrangos vertę.

7.2. Operatorius gali vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Abonento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 15 (penkiolika) darbo dienų apie tai pranešus Abonentui, jeigu Abonentas pažeidžia Sutartį, Taisykles ar Sutarties prieduose nustatytus įsipareigojimus bei dėl kitų objektyvių priežasčių.

7.3. Operatorius gali vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Abonento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas apie tai pranešus kitai šaliai, jeigu Abonentas iš esmės pažeidė Sutartį. Esminiu Sutarties pažeidimu laikomi Abonento veiksmai, kurie daro tolesnį Paslaugų teikimą neįmanomu arba dėl kurių Operatoriui kyla rizika patirti nuostolių ar papildomų išlaidų.

7.4. Abonento, kuris yra fizinis asmuo mirties atveju Sutartis yra nutraukiama, pateikiant tą įrodančius dokumentus.

7.5. Abonentas sudaręs terminuotą sutartį turi teisę vienašališkai ją nutraukti prieš pasibaigiant Sutarties terminui, raštiškai įspėjus Operatorių prieš 30 (trisdešimt) dienų iki Sutarties termino pabaigos, neinformavus Operatoriaus, pasibaigus Sutarties terminui laikoma, kad Sutartis tapo neterminuota.

VIII. Šali atsakomybė

8.1. Operatorius užtikrina Paslaugų įdiegimą ir kokybišką Paslaugų teikimą iki Operatoriaus tinklo galinio taško įskaitant ir Operatoriaus įrangos kokybišką veikimą. Sparta per Wi-Fi ryšį gali būti ir mažesnė, nei nurodyta paslaugų užsakyme ar įrangos techninėje specifikacijoje, priklausomai nuo atstumo, kliūčių (pvz., sienų, metalo konstrukcijų), aplinkos trukdžių, kitų Wi-Fi įrenginių gausos, prijungtų įrenginių skaičiaus. Operatoriaus įrangos įdiegimo darbus atlieka Operatoriaus atstovas tik tuomet, jei Abonentas įrangą įsigyja iš Operatoriaus. Kitais atvejais Abonentas yra pats atsakingas už galinės įrangos įdiegimą.

8.2. Jei Abonentas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje, Taisyklėse ar Paslaugos prieduose (užsakymuose) nurodytos kokybės, Abonentui, pateikus motyvuotą reikalavimą raštu, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaičiuojama (gedimo atveju - dėl ne laiku pašalintų gedimų Operatoriaus tinkle, mažinant mokesį už Paslaugas proporcingai dienų (valandų) skaičiui nuo pranešimo apie gedimą gavimo iki jo pašalinimo dienos (valandos)). Gedimu ar neatitikimu Paslaugų kokybei nėra laikomi Paslaugos greitaveikos pokyčiai, neviršijantys Sutartyje ar jos prieduose nustatytų techninių paslaugos teikimo parametrų leistinų nuokrypių. Jei neatitikimai Paslaugų kokybei yra nuolatiniai ar reguliariai pasikartojantys, Abonentas turi teisę reikalauti, kad šie neatitikimai būtų nedelsiant pašalinti. Jei po tokio reikalavimo pateikimo neatitikimai yra nepašalinami per 5 (penkias) darbo dienas arba neatitikimai kartojasi toliau, Abonentas įgyja teisę nutraukti Sutartį arba ginti savo teises kreipiantis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvtat.lt ir/ar Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą, Mortos g. 14, LT-03219 Vilnius, tel. (8 5) 210 5633, faks. (8 5) 216 1564, el. paštas rrt@rrt.lt.

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

8.4. Operatorius neatsako už atvejus, kai Abonentas negalėjo naudotis Paslaugomis ir/ar Abonentui padarytą žalą, jeigu tai įvyko ne dėl Operatoriaus kaltės.

8.5. Visų programų transliavimas bei jų kokybė pagal šią sutartį yra užtikrinami tuo atveju, jei Abonento galinių telekomunikacijų įrenginiai atitinka paslaugų teikimo techninių sąlygų reikalavimus. Tiekėjas neatsako už kokybės sutrikimus, sukeltus radijo trukdžių.

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

8.7. Naudodamasis Paslaugomis, Abonentas pilnai atsako už savo ir kitų Paslaugų teikimo vietoje esančių asmenų, kurie naudojami Abonentui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus bei padarytą žalą Operatoriui ar tretiesiems asmenims.

8.8. Abonentas pilnai atsako už bet kokios informacijos, kurią jis teikia ar gauna, naudodamasis Operatoriaus Paslaugomis, naudojimo teisėtumą, įskaitant, bet neapsiribojant teisės aktų reglamentuojančių intelektinę nuosavybę, asmens duomenų apsaugą, reklamos paslaugų teikimą ir kitų, pažeidimą.

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

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

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

IX. Baigiamosios nuostatos

9.1. Šios Taisyklės galioja nuo 2017m. vasario 1d. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas Operatoriaus interneto puslapyje www.tvk.lt ir Operatoriaus Abonentų aptarnavimo skyriuose.

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

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