

Šios taisyklės (toliau – taisyklės) nustato Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“), teikiamų išankstinio mokėjimo mobiliojo kalbinio ryšio, mobiliojo interneto ir kitų paslaugų (toliau – paslaugos), teikimo tvarką bei sąlygas.

1. Išsami informacija apie visas paslaugas, kuriomis galite pasinaudoti (įskaitant tarptinklinio ryšio paslaugas), jų tarifai, specialūs pasiūlymai, sąskaitos papildymo būdai ir kita aktuali informacija pateikiama interneto svetainėse www.ezys.lt ir www.telia.lt/extra arba klientų aptarnavimo telefonu: „Ežys“ – 1533, „Telia EXTRA“ – 1817.

2. Pradėti naudotis paslaugomis galite aktyvavę „Ežio“ arba „Telia EXTRA“ SIM kortelę.

- i. Jei SIM kortelę įsigijote su pakuote, paskambinkite numeriu 1544 iš telefono, naudojantį pakuotės SIM kortelę. Apie sėkmingą SIM kortelės aktyvavimą informuosime SMS žinute netrukus, bet ne vėliau kaip per 24 valandas. Paslaugų aktyvavimui kita aktuali informacija, įskaitant telefono numerį, SIM kortelės kodus, neaktyvuotos SIM kortelės galiojimo laiką ir kt., pateikiame pakuotėje ar paskambinus telefonu 1544. Rekomenduojame išsaugoti pakuotę visą naudojimosi paslaugomis laikotarpį. Už įsigytą, bet nepanaudotą pakuotę pinigai nėra gražinami.
- ii. Jei norite pakeisti šiuo metu naudojamą mobiliojo ryšio paslaugų teikėją ir naudotis „Ežio“ arba „Telia EXTRA“ paslaugomis, susisiekiame su mumis – susiderinsime paslaugų teikimo sąlygas ir pradžios datą. Detalią informaciją apie procesą, užmokesčius, jei tokie taikomi, ir jūsų teises, įskaitant galimą kompensaciją, jei mums nepavyktų tinkamai įgyvendinti savo įsipareigojimų, rasite Abonentinio numerio paslaugų perkėlimo taisyklėse, kurios viešai skelbiamos adresu <https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/sutartys-ir-saskaitos/paslaugu-teikimo-dokumentai/mob-dokumentai>).

3. Paslaugos yra teikiamos visoje Lietuvos teritorijoje „Telia“ mobiliojo ryšio tinklu. Informacija apie tinklo padengimo teritoriją teikiama internete adresu www.telia.lt/privatiems/ryσιο-zemelapis.

4. Paslaugomis naudotis galite iš anksto sumokėję už teikiamas paslaugas (papildydami telefono numerio sąskaitą) tol, kol sąskaitoje yra pakankamas pinigų likutis ir sąskaita yra galiojanti. Naudojantis paslaugomis neužsisakius paslaugų plano, bus taikomas standartinis dienos mokestis. Paslaugų kredito limitas nėra nustatomas.

5. Nauja paslaugų sąskaita galioja 90 dienų, o papildant sąskaitą, galiojimo laikas pratęsiamas. Sąskaitos galiojimo pratęsimo laikas priklauso nuo papildymo būdo ir sumos. Ilgiausias galimas sąskaitos galiojimo laikas yra 100 kalendorinių dienų nuo paskutinio sąskaitos papildymo.

6. Pasibaigus sąskaitos galiojimui, kliento numeris dar galios 30 kalendorinių dienų ir šiuo laikotarpiu klientas galės gauti skambučius, SMS ir MMS žinutes, skambinti nemokamais pagalbos tarnybų numeriais, bet negalės naudotis mokamomis paslaugomis. Nepapildžius sąskaitos per minėtą terminą, numeris bus išjungtas ir „Telia“ turės teisę šiuo numeriu disponuoti savo nuožiūra (pvz., perleisti kitam klientui).

7. Pasibaigus numerio galiojimo laikui, sąskaitoje buvęs pinigų likutis klientui negražinamas ir į kitą sąskaitą neperkeliamas, išskyrus atvejais, kai paslaugos nutraukiamos dėl paslaugų teikėjo kaltės.

8. Klientas, perkėlęs savo abonentinį numerį į kitą tinklą, per 3 darbo dienas gali kreiptis į „Telia“ klientų aptarnavimo saloną dėl sąskaitoje buvusio pinigų likučio gražinimo, pateikdamas prašymą raštu. „Telia“ įsipareigoja gražinti kliento sąskaitoje buvusį pinigų likutį per 14 dienų į kliento nurodytą banko sąskaitą. Pagal vieną prašymą gražinama suma negali viršyti 300 Eur. Sąskaitoje buvusio pinigų likučio gražinimui taikomas www.ezys.lt bei www.telia.lt/extra nurodytas užmokestis, kuris išskaičiuojamas iš prašyme nurodytos gražintinos sumos.

9. Kliento sąskaitos likutį, sąskaitos galiojimo laiką ar suteikiamų naudų likutį patikrinkite telefonu 1544. Detalią išsklotinę galima patikrinti savitarnoje arba paskambinus telefonu 1533.

10. „Telia“ turi teisę siųsti jums tiesiogines rinkodaros SMS pranešimus su informacija apie savo prekių ir paslaugų pasiūlymus bei teirautis jūsų nuomonės apie šias prekes ir paslaugas. **Jeigu jūs neišreiškiate nesutikimo dėl tokio duomenų tvarkymo ne vėliau, kaip per 48 val. nuo SIM kortelės aktyvacijos pradžios. Nesutikimą gauti tiesiogines rinkodaros SMS žinutes galite nemokamai pareikšti bet kuriuo metu siųsdami SMS su raide „N“ (reikšmė: ne) trumpuoju numeriu 1565.**

Negavę jūsų nesutikimo per aukščiau nurodytą laikotarpį, laikysime, kad neprieštaraujate dėl tokio duomenų tvarkymo ir pranešimų siuntimo. Jeigu jūs atsiskaitėte gauti tiesiogines rinkodaros SMS žinutes, galite jas vėl nemokamai užsisakyti siųsdami SMS su raide „T“ (reikšmė: taip) numeriu 1565.

Jūs taip pat galite bet kuriuo metu prisijungti prie „Mano Ežio“ ar „Mano Telia“ savitarnos svetainės ir ten duoti bei vėliau bet kuriuo metu nemokamai atšaukti tiesiogines rinkodaros sutikimus gauti prekių bei paslaugų pasiūlymus telefonu (skambučiu), SMS ir / ar el. paštu.

11. Teikdami mobiliojo kalbinio ryšio paslaugą užtikriname galimybę naudotis Bendrojo pagalbos centro (BPC) paslaugomis (tel. 112) ir teikiame BPC skambinančiojo asmens vietos nustatymo duomenis. Detali informacija apie galimus skambučių BPC ir skambinančio asmens vietos nustatymo duomenų nustatymo ir (arba) pateikimo BPC techninius apribojimus, esančius dėl teikiamos mobiliojo kalbinio ryšio technologinių ypatumų, pateikiama www.telia.lt skiltyje „Privatiems“ – „DUK“ – „Pagalbos skambučiai“.

12. Klientui praradus SIM kortelę, ryšio paslaugų teikimas, kliento prašymu, prarastam telefono aparatui gali būti blokuotas. Praradus SIM kortelę SIM kortelė keičiama nauja. Naujos SIM kortelės išdavimui gali būti taikomas mokestis.

13. Kliento pokalbiai yra apvalinami minutės tikslumu, duomenys – 10 MB tikslumu, jei kitaip nėra nurodyta konkrečios paslaugos aprašyme.

14. „Telia“ užtikrina teikiamų paslaugų kokybę pagal paslaugoms taikomus teisės aktų reikalavimus. Informacija apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobiliojo interneto paslaugoms pateikta 1 priede.

15. Jei klientas naudoja ryšio įrangą, skirtą ne Europos Sąjungos rinkai, taip pat neteisėtai įsigyta ryšio įranga ar įranga (telefonas) su pakeistu identifikacijos kodu, „Telia“ gali neužtikrinti paslaugų kokybės ar jų teikimo.

16. Įsipareigojame šalinti gedimus iki „Telia“ priklausiančios bazinės stoties ir joje ne vėliau kaip per dvi darbo dienas. Gedimai pradedami šalinti nedelsiant po to, kai jie atsirado ar apie juos buvo pranešta „Telia“.

17. Jei klientas patyrė paslaugos sutrikimų Lietuvos Respublikoje, t. y. negalėjo naudotis paslaugomis dėl „Telia“ kaltės, ir dėl to patyrė žalą, prašome pateikti mums detalią informaciją situacijai išnagrinėti. Siekdami atlyginti kliento faktiškai patirtą žalą, įvertinsime kliento patirtų tiesioginių nuostolių dydį atsižvelgdami į konkrečią situaciją ir konkrečiam klientui nesuteiktų ar netinkamai suteiktų paslaugų apimtį ir kainą. „Telia“ nekompensuoja nuostolių, susijusių su paslaugų teikimo sutrikimais, kurie atsirado ne dėl „Telia“ kaltės, taip pat neatsako už žalą, kilusią dėl to, jog kliento SIM kortelė ne dėl „Telia“ kaltės neteisėtai pasinaudojo tretieji asmenys.

18. Klientas įsipareigoja naudotis paslaugomis tik asmeniniams poreikiams ryšio paslaugoms gauti ir užtikrinti sąžiningų naudojimosi paslaugomis sąlygų, kurios viešai skelbiamos www.telia.lt, laikymąsi. Taip pat, „Telia“ laikys, kad paslaugos naudojamos ne asmeniniams poreikiams tenkinti, jeigu kliento vykdomų skambučių trukmė sieks 4 ir daugiau valandų per parą, ir / ar 20 ir daugiau valandų per savaitę, ir / ar 70 valandų per mėnesį, taip pat, jei išsiunčiamų SMS žinučių skaičius bus 200 ir daugiau per parą ir / arba 2000 ir daugiau per mėnesį, jei vienu metu SMS žinutę siekiama išsiųsti / išsiunčiama didesniai skaičiui adresatų, negu techniškai įmanoma pagal mobilusio telefono galimybes, taip pat, jei mobiliojo interneto srauto sunaudojama daugiau nei 150 gigabaitų per mėnesį. „Telia“ nagrinės kiekvieną galimo pažeidimo atvejį ir pasilieka teisę, remiantis „Telia“ ekspertine patirtimi, imtis 20 punkte numatytų veiksmų, jeigu „Telia“ vertinimu jie bus reikalingi, siekiant užtikrinti naudojamą „Telia“ paslaugomis nepažeidžiant šių taisyklių, taip pat reikalauti atlyginti „Telia“ patirtus nuostolius.

19. „Telia“ turi teisę vienašališkai keisti šias taisykles, paslaugų teikimo sąlygas ir apimtį, paslaugų kainas ir apmokėjimo tvarką, jeigu keičiasi rinkos sąlygos ar rinką reguliuojantys teisės aktai, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams. Apie pakeitimus jums pranešime iš anksto trumpąja SMS žinute ir pateiksime tokią informaciją interneto tinklalapiuose www.telia.lt/extra, www.ezys.lt. Tuo atveju, jeigu nesutiktumėte su „Telia“ siūlomais kainų padidinimu ar sutarties pakeitimu, išskyrus pakeitimus jūsų naudai, administracinio pobūdžio pakeitimus, kurie nedaro jums neigiamo poveikio arba pakeitimus, atliekamus vykdamas Europos Sąjungos ar nacionalinėje teisėje tiesiogiai nustatytus reikalavimus, ar kitais nurodytais atvejais, galėtumėte atsisakyti turimo paslaugų plano ar nutraukti naudojamą išankstinio mokėjimo paslaugomis be pareigos sumokėti suteiktas nuolaidas per 1 mėnesį nuo mūsų pranešimo.

20. „Telia“ turi teisę nedelsiant apriboti (nutraukiant tik išeinančio ryšio ir duomenų perdavimą) arba visai nutraukti paslaugų teikimą klientui, jei kliento veiksmams kelia pavojų „Telia“ tinklo saugumui ir vientisumui, daro neigiamą įtaką viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų elektroninių paslaugų teikimui, viešųjų elektroninių ryšių tinklų veikimui, ar riboja kitų klientų galimybę naudotis „Telia“ teikiamomis paslaugomis, arba pažeidžia asmeninių poreikių tenkinimo ir / ar sąžiningo naudojimosi paslaugomis sąlygų įsipareigojimus, kaip numatyta 18 punkte, taip pat tais atvejais, kai klientas naudoja ryšio įrangą, neatitinkančią Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytą reikalavimų (pvz., sukeliančią trikdžius „Telia“ ryšio tinkle ir (arba) su pakeistu identifikacijos numeriu). „Telia“ turi teisę nutraukti paslaugų teikimą klientui, jei to reikalauja atitinkami Lietuvos Respublikos teisės aktai.

21. Šių taisyklių 18, 20 punktuose nurodyti pažeidimai yra esminiai ir „Telia“ šių pažeidimų atveju pasilieka teisę nedelsdama nutraukti paslaugų teikimą ir anuluoti kliento sąskaitą bei priskirti telefono numerį kitam klientui, nesilaikydama numatytų sąskaitos galiojimo terminų.

22. Kilus ginčui tarp kliento ir „Telia“, klientas turi teisę pateikti „Telia“ rašytinę pretenziją. „Telia“ įsipareigoja išnagrinėti gautą pretenziją ir pateikti atsakymą ne vėliau kaip per 14 dienų nuo pretenzijos gavimo dienos. Jei „Telia“ pateiktas atsakymas kliento netenkina, klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (Mortos g. 14, 03219 Vilnius, www.rtt.lt), o ginčus dėl internetu sudarytų sutarčių gali pareikšti per Elektroninę ginčų sprendimo (EGS) platformą (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

23. Informacija apie „Telia“ atliekamą klientų asmens duomenų tvarkymą pateikiama Privatumo pranešime, adresu: <https://www.telia.lt/privatumo-politika>.

Telia Lietuva, AB
Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius
Kodas 1212 15434
PVM mokėtojo kodas LT212154314
Klientų aptarnavimas telefonu: „Ežys“ – 1533, „Telia EXTRA“ – 1817
Interneto svetainė www.telia.lt/extra ir www.ezys.lt

Informacija apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobiliojo interneto paslaugoms

„Telia“ taikomos duomenų srauto valdymo priemonės yra skirtos pasiekti aukščiausią mobiliojo interneto prieigos paslaugos teikimo kokybę kiekvienam klientui:

- užtikriname teisės aktais numatytą įsipareigojimų vykdymą, pvz., blokuojame nelegalios lošimų veiklos vykdytojų domenus;
- tinkle nėra atliekami veiksmai, kurie gali turėti įtakos skirtingai interneto paslaugos kokybei naudojantis turinio paslaugomis ar programomis (pvz., duomenų apsaugos programos, srautinis vaizdo siuntimas ir pan.);
- siekdami apsaugoti mūsų klientus ir tinklą nuo kenkėjiškos programinės įrangos, elektroninio pašto šiukšlių (angl. spam), piktybiškų kibernetinių išpuolių, atakų ir panašaus pobūdžio kenkimo veikos, naudojame įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustačius tokių mūsų tinklo ir (ar) klientų atžvilgiu nukreiptų kenkimo veikų, mes galime imtis įvairių priemonių joms neutralizuoti, pavyzdžiui, blokuoti tam tikrus IP adresus, protokolus, prievadus (angl. port), taip pat elektroninio pašto dėžutes. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, mūsų paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribotas naudojimas tam tikra paslauga, apribota prieiga prie tam tikrų interneto svetainių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais paslaugos teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai praeina grėsmė tinklo saugumui ir vientisumui.

Taip pat srauto valdymas (nepriklausomas nuo „Telia“) gali pasireikšti kitos šalies operatoriaus klientui naudojantis tarptinklinio ryšio paslaugomis Lietuvoje, jei tos šalies operatorius tam klientui yra nustatęs kitokį QoS lygį (kurio „Telia“ negali kontroliuoti).

Taikant srauto valdymo priemones, klientų asmens duomenys gali būti naudojami tik tais atvejais, kai tai yra būtina siekiant pašalinti iškilusią grėsmę tinklo stabilumui ir integralumui ir ne ilgiau, nei tai yra būtina šiems tikslams pasiekti.

Pažymime, kad tuo atveju, jeigu neatitinkamai paslaugos kokybei bus nuolatiniai ar reguliariai pasikartojantys, jūs turite teisę nutraukti sutartį paslaugos taisyklėse numatyta tvarka.

Informacija apie paslaugos kokybės parametrus

Toliau pateikiama informacija apie tai, kokį praktinį poveikį interneto prieigos paslaugoms ir ypač naudojimuisi turiniu, taikomosiomis programomis ir paslaugomis, gali turėti duomenų kiekio apribojimai, sparta ir kiti paslaugos kokybės parametrai.

Duomenų kiekio apribojimai ir sparta

„Telia“ klientai gali užsisakyti tiek riboto, tiek neriboto (internetui namams) duomenų kiekio pasiūlymus. Po to, kai išnaudojami riboti užsakyti duomenys, duomenų perdavimas nutraukiamas ir naudojimas internetu tampa nebeįmanomu (klientas nebeturi galimybės naudotis duomenų perdavimo paslaugomis, tokiais, kaip pavyzdžiui, naršymas interneto tinklalapiuose, video bei nuotraukų peržiūra internete, el. pašto tikrinimas ir pan.) arba lėtinama greitaveika (šios sąlygos priklauso nuo plano ir yra pateikiamos prie sutarties, užsakymo metu ir skelbiamos viešai). Šios sąlygos galioja visam teikiamam duomenų srautui. Apribojimai netaikomi nukreipiamajam puslapiui, kuriame klientas gali nusipirkti papildomai duomenų arba pamatyti, kiek duomenų išnaudojo. Priklausomai nuo pasirinkto duomenų plano, klientas turi galimybę už papildomą mokestį užsisakyti papildomai duomenų. Tokiu atveju, neapmokestinamas bei neblokuojamas duomenų srautas papildomiems duomenims užsakyti.

Pasibaigus suteiktiems duomenims ir neužsakius daugiau duomenų, klientams, turintiems „Sąskaitos kontrolės“ paslaugą, priklausomai nuo turimo plano, stabdomas interneto paslaugos teikimas arba lėtinama greitaveika.

„Telia“ ryšio (5G, 4G ir 2G) realiai pasiekiamos maksimalios duomenų parsisiuntimo spartos (greitaveikos) ir aprėptis pateikiamos žemėlapiuose:

- privatiems: <https://www.telia.lt/privatiems/ryσιο-zemelapis>

- verslui: <https://www.telia.lt/verslui/ryσιο-zemelapis>

Išsiuntimo sparta bet kuriame taške apskaičiuojama dalijant parsisiuntimo spartą iš apytiksliai 2, tačiau negali viršyti 180 Mbps, o vidutinis išsiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 20 Mbps.

Nuo technologijos priklausanti apibendrinta parsisiuntimo greitaveika:

- 5G Non-Standalone (NSA) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas* maksimalus parsisiuntimo greitis yra iki 1270 Mbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 160 Mbps.
- 4G (LTE) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas* maksimalus parsisiuntimo greitis yra iki 480 Mbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 140 Mbps.

* detalios sąlygos pateikiamos skiltyse privatiems (<https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/duk/mobilusis-rysys/maksimalaus-greicio-salvgos-b2c>) ir verslui (<https://www.telia.lt/verslui/pagalba/duk/internetas/maksimalaus-greicio-salvgos-b2b>)

Pateikiame keletą pavyzdžių apie duomenų sunaudojimą naudojantis atitinkamomis paslaugomis:

Paslauga (reikalinga apytikslė sparta)	5G/4G	2G	Apytikslis laikas 1GB turinio sunaudojimui
Naršymas internete	☺	☺	prikl. nuo turinio
Video peržiūra SD (~2 Mbps)	☺	☹	~1 val.
Video peržiūra HD (~5 Mbps)	☺	☹	~30 min.
Video peržiūra UHD (~20 Mbps)	☺	☹	~7 min.
Balso telefonija internetu (~0,1 Mbps)	☺	☺	~22 val.
Muzikos klausymasis (~0,32 Mbps)	☺	☺	~7 val.

☺ paslauga, tikėtina, veiks

☹ paslauga gali veikti su trikdžiais

☹ paslauga neveiks ar veiks su trikdžiais

Tuo atveju, jei dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksmų įvyksta reikšmingų nukrypimų nuo įprastos ar didžiausios spartos, jūsų naudojimas interneto ryšio paslaugomis gali sulėtėti. Pavyzdžiui, didelės apimties duomenys gali būti siunčiami žymiai ilgiau, gali strigti srautinis vaizdo siuntimas, taip pat sutrikti naudojimas interaktyviomis paslaugomis (pavyzdžiui, interneto ryšio reikalaujančiais vaizdo žaidimais). Tačiau naršymas, tinklalapių peržiūra, naudojimas elektroniniu paštu dažniausiai išliks sklandus interneto ryšiu sumažėjus net ir iki nedidelės galimos spartos.

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas yra interneto ryšio sutrikimai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų sklandžiam tinklo veikimui įtakos turinčių veiksmų. Šie sutrikimai nereiškia, kad interneto ryšio paslauga tampa neprieinama, tačiau naudojimas ja tampa apsunkintas. Pavyzdžiui, tinklas į siunčiamas užklausas reaguoja lėtai, vėluoja tinklalapių atvaizdavimas, ryšys „trūkinėja“ ir pan. Messuprantame, kad tokie tinklos sutrikimai neigiamai veikia mūsų klientų patirtį naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais stengiamės šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.