



## UAB "KAUNO INTERNETO SISTEMOS" PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

### I. Bendrosios sąlygos

1. UAB „Kauno interneto sistemos“ (toliau – Operatorius) Paslaugų teikimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato Operatoriaus interneto prieigos, televizijos programų retransliavimo, elektroninių ryšių tinklo aptarnavimo ir/ar kitų Kliento užsakytų paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo tvarką ir sąlygas.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu ir kitais Lietuvos Respublikos norminiais teisės aktais.

### II. Sąvokos

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 3.1. **Klientas** - fizinis asmuo, kuris yra pasirašęs Operatoriaus paslaugų teikimo sutartį ir naudojami Operatoriaus teikiamomis elektroninių ryšių paslaugomis asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti;
  - 3.2. **Paslauga** - viena iš Operatoriaus tinkle teikiamų elektroninių ryšių paslaugų, dėl kurios/ių teikimo Klientas sudarė Operatoriaus paslaugų teikimo sutartį;
  - 3.3. **Sutartis** - Kliento ir „Operatoriaus sudaryta Operatoriaus Paslaugų teikimo sutartis, viešai skelbiamos Taisyklės, Paslaugos teikimo sąlygos bei Paslaugų tarifai, atskirai pateikiami Paslaugų užsakymai, kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai. Sutartis sudaroma Klientui pasirašius Operatoriaus nustatytos formos Operatoriaus Paslaugų teikimo sutartį ir jos priedus, kurie Sutarties dalimi tampa nuo to momento, kai Klientui faktiškai pradedamos teikti užsakytos Paslaugos;
  - 3.4. **Operatoriaus tinklo galinis taškas** - Operatoriaus tinklo galinis įrenginys prie kurio prijungta Klientui priklausanti ar Operatoriaus Klientui perduota įranga;
  - 3.5. **Operatoriaus įranga** - Klientui, Taisyklėse, Sutartyje ir/ar jos prieduose nustatyta tvarka, suteikiama (perduodama) įranga, reikalinga Operatoriaus teikiamoms Paslaugoms priimti;
  - 3.6. **Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas** - Kliento įsipareigojimas naudotis Paslaugomis tam tikrą, Sutartyje ir/ar jos prieduose nurodytą, laikotarpį, kuris pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios;
  - 3.7. **Pagrindinis TV programų rinkinys** – TV programų rinkinys, kurį sudaro minimalus TV programų skaičius ir kuris teikiamas visiems Klientams 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;
  - 3.8. **Papildomos paslaugos** - tai Kliento 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;
  - 3.9. **Papildomi TV programų rinkiniai** – TV programų rinkiniai, kuriuos sudaro kartu su Pagrindiniu TV programų rinkiniu už papildomą mokestį užsakomos papildomos TV programos;
  - 3.10. **Paslaugų įdiegimas** - tai Operatoriaus tinkle ir/ar Kliento valdoje atliekami darbai, skirti sudaryti reikiamas technines sąlygas, būtinas Paslaugoms teikti;
  - 3.11. **Paslaugų teikimo pradžia** - laikas, nuo kurio Klientui sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis Taisyklėse nustatyta tvarka;
  - 3.12. **Paslaugos teikimo sąlygos** - Operatoriaus Klientų aptarnavimo skyriuose ar Operatoriaus interneto svetainėje viešai skelbiama oficiali informacija apie Operatoriaus Paslaugas;
  - 3.13. **Operatoriaus tinklas** - Operatoriui priklausantis elektroninių ryšių tinklai.
  - 3.14. **Techninės priežiūros laikotarpis** - laiko tarpas, kai paslauga Klientui neteikiama dėl Operatoriaus atliekamų Operatoriaus tinklo profilaktinės priežiūros ar remonto darbų;
  - 3.15. **Operatoriaus įrangos grąžinimas** - Operatoriaus nustatyta ir patvirtinta tvarka, taikoma Klientams, kuria vadovaujantis Klientai grąžina, o Klientus aptarnaujantys Operatoriaus darbuotojai patikrina, įvertina ir priima/nepriima iš Klientų Operatoriaus įrangą;
  - 3.16. **Interneto paslaugos pateikiamumas** - laiko intervalas, per kurį Klientas gali naudotis interneto paslauga, išreiškiamas procentiniu santykiu nuo interneto paslaugos teikimo vieno mėnesio laikotarpio:  $(A - B) / A \leq 100\%$ , 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 Kliento 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 Klientas nepranešė, laikotarpiai bei interneto paslaugos teikimo sutrikimų, kurie įvyko dėl Kliento įrangos ar veiksmų, trečiųjų šalių kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure), laikotarpiai. Pateikiamumo 99,0 % vertė atitinka 7,20 interneto paslaugos nepateikiamumo valandas per mėnesį.

3.17. **Tinklo aptarnavimo mokestis** - tai mokestis už nuolatinį tinklo atnaujinimą bei priežiūrą, kuris užtikrina, kad "Kauno interneto sistemų" tinklas veiktų be trikdžių, o klientus pasiektų aukščiausios kokybės ryšys. Užsakaius daugiau nei vieną "Kauno interneto sistemų" paslaugą (pvz. TV + internetą) tinklo aptarnavimo mokesčiui taikoma 100 proc. nuolaida

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

### III. Paslaugų užsakymas, įdiegimas ir teikimas

5. Paslaugas Klientas gali užsakyti Sutartyje, Taisyklėse numatytais arba Operatoriaus viešai skelbiamais būdais. Nepriklausomai nuo užsakymo būdo, Klientas, pateikdamas užsakymą, įsipareigoja apmokėti už Operatoriaus Paslaugas.

6. Kliento užsakytos Paslaugos pradėdamos teikti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Paslaugų užsakymo dienos, jeigu Klientas įvykdo Taisyklėse nustatytas sąlygas.

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

8. Paslaugos įdiegiamos ir teikiamos tik tada, kai Klientas 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.

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

10. Operatorius perduoda/parduoda Klientui 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. Operatoriaus Įranga perduodama pasirašant Operatoriaus įrangos priėmimo ir perdavimo aktą, patvirtinantį įrangos perdavimą Klientui. Perduodama Įranga turi būti sukonfigūruota taip, kad TV programą transliuojant, retransliuojant ir (ar) platinant internete keliomis kalbomis, įskaitant ir oficialias Europos Sąjungos kalbas, pirminis TV programos nustatymas būtų oficiali Europos Sąjungos kalba, kuri gali būti pakeista Kliento valios veiksmu.

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

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

13. 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.

14. Garantinės priežiūros laikotarpiu ne dėl Kliento 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 lygiaverčių techninių duomenų įranga. Pakeistai įrangai naujas garantinės priežiūros laikotarpis nepratęsiamas.

15. Pateikdamas įrangą garantinei priežiūrai, Klientas privalo pateikti Operatoriaus įrangos priėmimo ir perdavimo aktą, patvirtinantį įrangos perdavimą Klientui.

16. Garantinė Operatoriaus Įrangos priežiūra neatliekama, jei nustatoma bent viena iš šių aplinkybių:

16.1. įranga buvo naudojama ne pagal tiesioginę paskirtį;

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

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

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

16.5. Operatoriaus atstovui nepateikiamas Įrangos priėmimo ir perdavimo aktas, patvirtinantis įrangos perdavimą Klientui, arba įrangos duomenys neatitinka nurodytų pateiktuose dokumentuose;

16.6. pasibaigęs garantinės priežiūros terminas.

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

18. Gedimų šalinimo trukmė pradėdama skaičiuoti nuo pranešimo apie gedimą momento. Gedimų, apie kuriuos buvo pranešta pasibaigus darbo dienai, savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradėdama 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.

19. Gedimai šalinami darbo valandomis: pirmadieniais - penktadieniais 8.00 - 18.00 val.
20. Interneto paslaugos pateikiamumas (procentai per mėnesį) yra ne mažesnis kaip 95%. 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 sudėties nuolat skelbiamos Operatoriaus interneto svetainėje <https://kis.lt> aiškiai nurodant, kuris rinkinys yra pagrindinis.
21. Teikiant interneto prieigos paslaugas, nustatomi šie techniniai duomenys Kliento 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 Sutartyje, jos prieduose (užsakymuose) bei Taisyklėse.
22. Teikiant interneto prieigos paslaugą, minimali duomenų perdavimo ir priėmimo sparta Operatoriaus vidiniame tinkle yra 320 kbps.
23. Kliento įrenginiai (televizoriai ir kt.) turi atitikti šiuos reikalavimus:
- 23.1. turėti SCART/HDMI jungtį vaizdo ir garso signalų prijungimui arba turėti video in/audio in jungtis;
- 23.2. vaizdo ir garso nešliai turi atitikti OIRT-DK standartą (tik analoginė televizija);
- 23.3. spalvų dekodavimo sistema turi užtikrinti PAL standarto signalo priėmimą;
24. Operatoriaus veiksmas, 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.

#### **IV. Šalių įsipareigojimai**

##### **25. Operatorius įsipareigoja:**

- 25.1. Teikti Kliento užsakytas Paslaugas iki Operatoriui priklausančio tinklo galinio taško.
- 25.2. Paslaugų teikimo laikotarpiu konsultuoti Klientą atitinkamų paslaugų teikimo, techninės ir programinės įrangos, reikalingos paslaugos priėmimui bei komplektavimui klausimais. Su visa informacija apie Operatoriaus paslaugas Klientas gali susipažinti interneto svetainėje <https://kis.lt> arba paskambinęs Sutartyje nurodytais telefonais.
- 25.3. Teikiant Kliento užsakytas Paslaugas, laikytis Paslaugų teikimo Sutarties, Taisyklių, Sutarties prieduose (užsakymuose) nustatytų reikalavimų, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymo bei kitų Lietuvos Respublikos teisės norminių aktų, reglamentuojančių elektroninių ryšių veiklą, reikalavimų.
- 25.4. Užtikrinti minimalią duomenų perdavimo ir priėmimo spartą pagal Kliento pasirinktą Operatoriaus interneto planą.
26. **Klientas įsipareigoja:**
- 26.1. Laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas Paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka.
- 26.2. Pasirašytinai priimti atliktus Paslaugų įdiegimo darbus bei laikinam naudojimui perduodamą įrangą.
- 26.3. Užtikrinti Klientui perduotos ir Operatoriui nuosavybės teise priklausančios įrangos apsaugą. Be Operatoriaus sutikimo neperleisti Paslaugų ir/ar Operatoriaus įrangos tretiesiems asmenims.
- 26.4. Naudotis Paslaugomis Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka ir numatytiems tikslams. Nenaudoti Paslaugų neteisėtai tikslais, pažeidžiant Operatoriaus ir kitų jo klientų teises, Lietuvos Respublikos įstatymus bei trečiųjų asmenų teises, vykdyti Operatoriaus teisėtus reikalavimus, būtinus tinkamam Paslaugų teikimui užtikrinti.
- 26.5. Pranešti apie Operatoriaus įrangos gedimus ar Paslaugų teikimo sutrikimus ir savavališkai netaisyti Operatoriaus Įrangos. Apie Operatoriaus įrangos gedimus ar Paslaugų teikimo sutrikimus pranešti galima telefonu Nr. +370 37 339900 arba el. paštu [info@kis.lt](mailto:info@kis.lt)
- 26.6. Naudotis Paslaugomis terminu, kuris ne trumpesnis už trumpiausią naudojimosi Paslauga terminą, jeigu toks buvo nustatytas.
- 26.7. Saugoti Operatoriaus Įrangą ir užtikrinti, kad Įranga nebūtų sunaikinta, pažeista, prarasta ar sugadinta dėl Kliento ar trečiųjų asmenų kaltės. Klientui sugadinus Operatoriaus Įrangą, Operatoriaus pasirinkimu atlyginti Operatoriaus Įrangos vertę ar, Operatoriui pareikalavus, atlyginti visas Operatoriaus faktines išlaidas susijusias su Operatoriaus Įrangos remontu.
- 26.8. Atsisakant Paslaugos ar nutraukiant Sutartį, Klientas 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 Klientas Įrangą prarado. Tokiu atveju, Klientas privalo, ne vėliau nei per 5 dienas sumokėti Operatoriaus, pagal pateiktas sąskaitas, sąskaitose nurodytą sumą, už negrąžintą Operatoriaus Įrangą.
- 26.9. Apie savo duomenų, nurodytų Sutartyje, pasikeitimą informuoti Operatorių raštu ne vėliau kaip per 5 (penkis) kalendorines dienas nuo pakeitimų atsiradimo dienos.
- 26.10. 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 Klientui talpinti informaciją į duomenų talpyklą, Klientas pilnai atsako už tokios informacijos teisėtumą ir užtikrina, kad Kliento patalpinta informacija nepažeidžia Operatoriaus ar trečiųjų asmenų autorių, gretutinių ir kitų teisių ir teisėtų interesų.

26.11. Jei Klientas įsiskolina Operatoriui, jis apmoka visas išlaidas, susijusias su skolos išieškojimu, įskaitant ir įsiskolinimo administravimo mokesčius bei kitus su skolos išieškojimu Operatoriaus patirtas išlaidas. Skolos administravimo mokesčių nustato skolų išieškojimo įmonė. Mokestis priklauso nuo skolos dydžio (gali sudaryti nuo 10 % iki 80% įsiskolinimo sumos) ir yra sumokamas skolų išieškojimo įmonei.

26.12. Jeigu Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas pageidauja pakeisti Paslaugos teikimo vietą, apie tai Klientas ne vėliau nei prieš 15 dienų raštu praneša Operatoriui. Tik esant techninėms galimybėms, Operatorius užtikrina Paslaugų teikimą naujoje vietoje. Už Paslaugos teikimo vietos pakeitimą Klientas sumoka Operatoriaus nustatytus mokesčius. Jei nėra techninių galimybių pakeisti Paslaugos teikimo vietas, Klientas nutraukti sutartį gali Taisyklių 33,34 punkte nustatyta tvarka.

26.13. Saugoti ir tretiesiems asmenims neperduoti Klientui suteikto slaptažodžio ar kitos informacijos skirtos Paslaugų užsakymui ir valdymui.

26.14. Neplatinti, viešai neskelbti, neretransliuoti, netransliuoti, neperduoti tretiesiems asmenims ar kitokiais būdais nepadaryti viešai prieinamu (įskaitant internetą) Operatoriaus retransliuojamų televizijos ir radijo programų ar atskirų jų dalių (laidų/programų).

## **V. Šalių teisės**

### **27. Operatorius turi teisę:**

27.1 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, pakeisti Paslaugų mokesčius, Sutarties, Taisyklių ir/ar Paslaugų teikimo sąlygas (įskaitant retransliuojamas TV programas bei jų skaičių, minimalų naudojimosi paslaugomis terminą ir kt.), prieš 30 dienų raštu (įskaitant šiai formai prilyginamą formą) informavus apie tai Klientą, kai keičiami Paslaugų tarifai ar iš esmės keičiamos Paslaugų sąlygos.

27.2 Jei Klientas nesilaiko Sutartyje ar jos prieduose numatytos mokėjimo tvarkos, Operatorius turi teisę apriboti paslaugos teikimą. Paslauga apribojama Klientui pilnai nesumokėjus už praėjusį ataskaitinį laikotarpį iki sekančio mėnesio paskutinės dienos. Klientui apmokėjus įsiskolinimą, kitą darbo dieną po informacijos apie visišką atsiskaitymą su Operatoriumi gavimo, paslaugos teikimas Klientui atnaujinamas.

27.3 apribojus Paslaugų teikimą dėl Kliento kaltės, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos už Paslaugas mokėti abonentinus/mėnesinius mokesčius. Jei per vieną (1) mėnesį Klientas nepašalina Paslaugų apribojimo priežasties - Paslaugų teikimas gali būti priverstinai nutrauktas.

27.4 Jei Klientas 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 Kliento kompiuterio/ių ar kitos Klientui priklausančios įrangos yra skleidžiamas virusų srautas, kuris neleidžia Operatoriui suteikti kokybišką interneto ryšį Klientui/ams, arba Klientas vėluoja atsiskaityti už paslaugas, arba Klientas 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 Kliento kompensacijos už padarytą žalą. Bet kuriuo iš šiame Taisyklių punkte nurodytu pagrindu Operatoriui sustabdžius/apribojus paslaugų teikimą, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos mokėti paslaugos/ų mokesčių/čius. Paslaugos sustabdymo/apribojimo laikotarpis turi būti ne ilgesnis, nei reikalinga nustatytam pažeidimui pašalinti.

27.5 Pareikalauti iš Kliento atlyginti visas pagrįstas su skolos už suteiktas Paslaugas išieškojimu susijusias išlaidas.

27.6 Laikina sustabdyti paslaugų teikimą Klientui apie tai jį tinkamai informavus elektroniniu paštu ir/ar telefonu ir/ar SMS žinute bei interneto svetainėje <https://kis.lt> dėl atliekamų remonto, montavimo ir profilaktikos darbų. Informuojant Klientą apie laikiną paslaugų sustabdymą kartu nurodomas planuojamas Paslaugų sustabdymo laikotarpis.

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

27.8 Siekiant įvertinti ir sureguliuoti viešojo ryšių tinklo srautus, kad būtų išvengta pernelyg didelio tinklo apkrovimo, keliančio grėsmę tinklo saugumui, Operatorius turi teisę apriboti Paslaugų teikimą, įskaitant, bet neapsiribojant portų blokavimu, pašto dėžučių blokavimu ir kt. Tokiais atvejais Paslaugos atnaujinamos kai praeina grėsmė tinklo saugumui.

27.9 Apriboti paslaugų teikimą tais atvejais, kai Operatorius 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. Toks Paslaugų teikimo ribojimas atnaujinamas per 1 darbo dieną nuo teisingos /pilnos informacijos apie mokėjimus gavimo dienos.

### **28. Klientas turi teisę:**

28.1. Atsisakyti Operatoriaus Paslaugų, nutraukiant Sutartį Taisyklėse nustatyta tvarka.

28.2. Sumokėjęs Operatoriaus nustatytus mokesčius ir laikydamasis Operatoriaus nustatytos tvarkos, Klientas turi teisę laikinai sustabdyti paslaugos teikimą vieną kartą per kalendorinius metus parašęs raštišką prašymą prieš 5 darbo dienas Operatoriaus buveinėje arba atsiuntęs jį el. paštu. Laikinas paslaugos sustabdymas negali tęstis ilgiau nei 6 mėnesius ir trumpiau nei 1 mėnesį.

Laikino atjungimo atveju trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas prasitęsia tiek mėnesių, kiek buvo laikinas atjungimas. Pasibaigus laikino atjungimo terminui, paslaugos teikimas atnaujinamas automatiškai.

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

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

## **VI. Atsiskaitymo už paslaugas tvarka**

29. Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje ar jos prieduose nustatytus Paslaugų tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka. Ataskaitinis laikotarpis - vienas kalendorinis mėnuo.

30. Operatorius kiekvieną mėnesį nemokamai siunčia Klientui sąskaitą elektroniniu būdu, kuri yra pateikiama Kliento nurodytu elektroninio pašto adresu. Negavęs sąskaitos Klientas nėra atleidžiamas nuo pareigos sutartyje nustatytais terminais sumokėti už suteiktas Paslaugas. Už teikiamas paslaugas sąskaitos už ataskaitinį laikotarpį Klientui išrašomos 10-15 mėnesio dieną ir turi būti apmokėtos iki kito ataskaitinio laikotarpio paskutinės periodo dienos.

30.1 Klientui pateikus pageidavimą, už papildomą mokesčių sąskaita gali būti siunčiama ir neregistruotu paštu - atvirlaiškiu.

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

32. 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.

33. Klientas, 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 - Klientas 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**

34. Nutraukti su Operatoriumi sudarytą Paslaugų teikimo sutartį Klientas gali anksčiausiai prieš

30 dienų, bet ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas atvykęs į Operatoriaus būstinę ir pateikęs raštišką prašymą. Tuo atveju, kai klientui buvo perduota Operatoriaus įranga Paslaugų teikimui, Klientas nutraukti sutartį gali tik atvykęs į Operatorius būstinę ir tik gražinęs pilnos komplektacijos Operatoriaus įrangą arba pilnai apmokėjęs Operatoriaus įrangos vertę. Jeigu sutartis yra nutraukiama dar nepasibaigus Trumpiausiam naudojimosi Paslauga terminui - Klientas 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.

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

## **VIII. Šalių atsakomybė**

36. 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 Klientas Įrangą įsigyja iš Operatoriaus. Kitais atvejais Klientas yra pats atsakingas už galinės įrangos įdiegimą.

37. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje, Taisyklėse ar Paslaugos prieduose (užsakymuose) nurodytos kokybės, Klientui, pateikus motyvuotą reikalavimą raštu, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaičiuojama (gedimo atveju - dėl ne laiku pašalintų gedimų Operatoriaus 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, neviršijantys Sutartyje ar jos prieduose nustatytų techninių paslaugos teikimo parametrų leistinų nuokrypių.

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

39. Operatorius neatsako už atvejus, kai Klientas negalėjo naudotis Paslaugomis ir/ar Klientui padarytą žalą, jeigu tai įvyko ne dėl Operatoriaus kaltės.

40. 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 Klientui padarytą žalą.
41. Naudodamasis Paslaugomis, Klientas pilnai atsako už savo ir kitų Paslaugų teikimo vietoje esančių asmenų, kurie naudojami Klientui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus bei padarytą žalą Operatoriui ar tretiesiems asmenims.
42. Klientas 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.
43. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už išpareigojimų pagal Sutartį nevykdymą ar netinkamą vykdymą dėl neįveikiamų aplinkybių (force majeure) Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
44. Šalis privalo visiškai atlyginti kitos šalies tiesioginius nuostolius, jeigu žala atsirado dėl šalies kaltų veiksmų.
45. Nė viena iš šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai Sutarties šaliai.

#### IX. Baigiamosios nuostatos

46. Šios Taisyklės galioja nuo 2016 m. sausio 11 d. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai Operatoriaus interneto puslapyje <https://kis.lt> ir Operatoriaus klientų aptarnavimo skyriuose.
47. 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.
48. Atsižvelgiant į Paslaugų teikimo technologiją, Sutarties priede gali būti nustatyta kitokia nei Taisyklėse Paslaugų teikimo tvarka. Tokiu atveju taikomos Sutarties priede nurodytos sąlygos.
49. Srauto valdymo priemonės ir paslaugų kokybės parametrai.

	<b>Planas Šviesolaidis 500</b>	<b>Planas Šviesolaidis 750</b>	<b>Planas Šviesolaidis 1000</b>
<b>Mažiausia galima sparta</b>	Parsiuntimo – 250 Mbps Išsiuntimo – 250Mbps	Parsiuntimo – 400 Mbps Išsiuntimo – 400 Mbps	Parsiuntimo – 500 Mbps Išsiuntimo – 500 Mbps
<b>Įprasta sparta</b>	Parsiuntimo – 450 Mbps Išsiuntimo – 450 Mbps	Parsiuntimo – 650 Mbps Išsiuntimo – 650 Mbps	Parsiuntimo – 800 Mbps Išsiuntimo – 800 Mbps
<b>Didžiausia galima sparta</b>	Parsiuntimo – 500 Mbps Išsiuntimo – 500 Mbps	Parsiuntimo – 750 Mbps Išsiuntimo – 750 Mbps	Parsiuntimo – 1000 Mbps Išsiuntimo – 1000 Mbps
<b>Reklamuojama sparta</b>	Parsiuntimo – 500 Mbps Išsiuntimo – 500 Mbps	Parsiuntimo – 750 Mbps Išsiuntimo – 750 Mbps	Parsiuntimo – 1000 Mbps Išsiuntimo – 1000 Mbps

#### **Mažiausia galima sparta pasiekama esant šioms sąlygoms:**

- esant labai dideliame tinklo apkrovimui;
- ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. Internet Exchange Point) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;
- naudojant bet kokią 100Mbps palaikančią tinklo įrangą;
- matavimo metu žiūrint HD raiškos įrašus;
- siunčiantis didelės apimties failus bei naudojantis kitomis pridėtinės vertės paslaugomis.

#### **Įprasta sparta pasiekama esant šioms sąlygoms:**

- esant vidutiniam tinklo apkrovimui;
- ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. Internet Exchange Point) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;
- Naudojant belaidžius maršrutizatorius: MERCUSYS AC1200, MERCUSYS MR30G, TP-LINK Archer C6, Xiaomi Mi 4A gigabite editon;
- matavimo metu žiūrint HD raiškos įrašus.

Įprasta sparta „KIS“ klientai gali naudotis ne mažiau kaip 93% paslaugos teikimo laiko.

#### **Didžiausia galima sparta pasiekama esant šioms sąlygoms:**

- esant nedideliame tinklo apkrovimui;
- ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. Internet Exchange Point) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;
- Naudojant belaidžius maršrutizatorius: MERCUSYS AC1200, MERCUSYS MR30G, TP-LINK Archer C6, Xiaomi Mi 4A gigabite editon;
- matavimo metu nežiūrint HD raiškos įrašų.

#### **Reklamuojama sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:**

- esant nedideliam tinklo apkrovimui; - ryšiui keliant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. Internet Exchange Point) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;

- Naudojant belaidžius maršrutizatorius: MERCUSYS AC1200, MERCUSYS MR30G, TP-LINK Archer C6, Xiaomi Mi 4A gigabite editon;

- matavimo metu nežiūrint HD raiškos įrašų bei nesinaudojant kitomis pridėtinės vertės paslaugomis.

Tuo atveju, jei dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksnių įvyksta reikšmingi nukrypimai nuo įprastos ar didžiausios spartos, Kliento 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 ryšiui sumažėjus net ir iki mažiausios galimos spartos.

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas yra interneto ryšio sutrikimai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų sklandų tinklo veikimą įtakančių veiksnių. 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. Tokiais atvejais „KIS“ supranta, kad šie tinklo sutrikimai neigiamai veikia „KIS“ klientų patirtį naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais „KIS“ stengiasi sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.