

TELE2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties BENDROSIOS SĄLYGOS

1. Sutarties dalykas

1.1. Jūs sudarėte judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutartį (toliau - Sutartis) su judriojo ryšio paslaugų teikėju UAB „Tele2“. Pagal šią Sutartį Lietuvoje bei – esant tokiai galimybei – Tele2 nurodytose užsienio šalyse Jums gali būti teikiamos judriojo telefoninio ryšio skambučių bei tekstinių žinučių paslaugos ir mobilus interneto paslaugos.

1.2. Jūs, Tele2 ryšio paslaugų teikimo sutartį pasirašęs asmuo - Tele2 Klientas - įsipareigojate pagal Sutartį teikiamomis paslaugomis naudotis bei atsiskaitymus už jas vykdyti sąžiningai, rūpestingai ir vadovaudamasis Sutarties sąlygomis, nepažeidžiant kitų asmenų teisėtų interesų.

1.3. Jeigu Sutarties specialiosiose sąlygose esate susitarę dėl judriojo ryšio įrangos pirkimo, ši Sutartis dalyje dėl įrangos pirkimo tuo pačiu laikoma ir prekių pirkimo-pardavimo sutartimi.

1.4. Tele2 paslaugos teikiamos vadovaujantis Sutarties specialiosiomis (įskaitant paslaugų kainoraštį, toliau - "Kainoraštis") ir bendrosiomis sąlygomis. Sutartyje neaptais atvejais vadovaujamasi aktualiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

1.5. Sudarius Tele2 Sutartį, Jums priskiriama paskyra Tele2 savitarnos svetainėje <https://mano.tele2.lt> (toliau - Savitarna) ir joje pateikiami Sutarties dokumentai, sąskaitos, detalizuotos išskaitinės, vykdoma Tele2 ir Kliento komunikacija. Prisijungimui prie Savitarnos paskyros turėsite naudoti savo pasirinktą elektroninio pašto adresą bei slaptažodį. Priklausomai nuo naudotojo teisių (kurios įprastai būna 2 lygių: visišką prieigą turinčio administratoriaus lygio arba ribotą prieigą tik prie vieno paskirto numerio turinčio naudotojo lygio), prisijungimo patvirtinimui papildomai gali būti naudojami telefono numeris /SIM kortelė. Prisijungus prie Savitarnos atliekami Jūsų veiksmai - paslaugų užsakymai ar atsakymai, pranešimų siuntimas, informacijos gavimas ir kt. - bus užfiksuojami ir laikomi Jūsų patvirtintais rašytinei prilyginama forma. Jei Sutarties pagrindu turimą telefono numerį/SIM kortelę suteikiate naudotis kitam asmeniui, išliekate atsakingi už tokio asmens galimybes gauti prieigą prie Jūsų Savitarnos paskyros ir joje esančių duomenų.

2. Kainos ir paslaugų teikimo sąlygos

2.1. Atidžiai susipažinkite su Jūsų pasirinkto mokėjimo plano ir naudojamų paslaugų paskirtimi, jų teikimo sąlygomis, nurodytomis Jūsų Sutarties dalyje „Paslaugų kainoraštis“, skelbiamos atliekant mokėjimo plano keitimą Savitarnoje, o taip pat skelbiamomis Tele2 tinklalapyje www.tele2.lt. Pagal aktualias temas išskirtose šio tinklalapio dalyse yra nuolat skelbiama naujausia išsami informacija apie visas Tele2 siūlomas ryšio paslaugas, kitas papildomas paslaugas, naujausias jų teikimo sąlygas bei kainas, atsiskaitymo tvarką, informacija apie sąskaitų siuntimo būdą bei įkainius, tarptautinių ir tarptinklinių paslaugų teikimo sąlygas bei kainas, trumpuosius padidinto tarifo numerius, telefono numerio perkėlimo į kitą tinklą sąlygas ir kt. Sutartyje ir(arba) www.tele2.lt taip pat skelbiama informacija apie taikomus paslaugų ribojimus, siekiant sureguliuoti ryšio tinklo srautus ar kitaip užtikrinti tinkamą ryšio paslaugų kokybę. Visa minėta informacija Jums gali būti suteikta ir Tele2 salonuose arba nemokamu Tele2 klientų aptarnavimo telefonu 117.

2.2. Šios Sutarties pagrindu gali būti užsakomos bei apskaitomos ir kitų tiekėjų siūlomos pridėtinės (ne ryšio) paslaugos, jeigu jas užsisako ar kitaip sutinka gauti abonentas arba paslaugų faktinis naudotojas. Taip pat šios Sutarties pagrindu per Tele2 gali būti vykdomi Jūsų atsiskaitymai su trečiosiomis šalimis už jų teikiamas prekes ar paslaugas Tokiu atveju Tele2 prieš Klientą Sutarties pagrindu atsako tik už įmokų surinkimą, jeigu kitaip nenustatyta pridėtinį paslaugų teikimo taisyklėse. Tele2 turi teisę bet kuriuo

metu savo sprendimu (be Kliento sutikimo) nutraukti, pakeisti ar pradėti bendradarbiavimą su bet kuria trečiaja šalimi, teikiančia pridėtinės paslaugas, apmokamas per Tele2 sąskaitą. Klientas apie tai informuojamas Sutarties 7.6 punkte numatyta tvarka.

3. Ryšio paslaugų kokybė

3.1. Tele2 užtikrina, kad teikiamų ryšio paslaugų kokybė atitiks tarptautinių standartų ir Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus. Tele2 tinkle užtikrinamas ryšio paslaugų pateikiamumas sudaro ne mažiau kaip 96,5% laiko per vieną kalendorinį mėnesį. Išsamią informaciją apie Tele2 ryšio tinklo aprėpties teritoriją rasite Tele2 tinklalapyje <https://tele2.lt/privatiems/4g-ryσιο-zemelapis> arba Tele2 salonuose. Atkreipiame dėmesį, kad žemėlapyje nurodomas ryšio signalo stiprumas kiekvienoje konkrečioje vietoje gali skirtis dėl vietovės reljefo, aplinkui esančių pastatų, miškų ir pan., o signalo stiprumas pastatų viduje gali susilpnėti dėl statinio ypatumų. Kitus Tele2 teikiamų ryšių paslaugų kokybės rodiklius galite rasti tinklalapyje www.rtt.lt.

3.2. Apie paslaugų teikimo sutrikimus galite nemokamai pranešti Tele2 Savitarnoje užpildę pranešimo formą arba paskambinę nemokamu numeriu 119.

3.3. Tele2 ryšio tinklo gedimai iki galinio tinklo taško (bazinės stoties) šalinami ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo gedimo nustatymo dienos. Tele2 tinklo techninės profilaktikos darbai bus atliekami mažiausios tinklo apkrovos valandomis, kuo mažiau trikdančią įprastą naudojamą paslaugomis.

4. Ryšio paslaugų apskaita ir atsiskaitymo tvarka

4.1. Ataskaitinis paslaugų apskaitymo laikotarpis yra vienas kalendorinis mėnuo. Jūs įsipareigojate laiku sumokėti visą sąskaitoje nurodytą mokėtiną sumą už Tele2 bei kitų tiekėjų (kai taikoma) paslaugas, suteiktas per praėjusį ataskaitinį laikotarpį ir(arba) sumokėti Sutartyje nurodytą minimalų mėnesio mokestį ir(arba) kitą mokestį, taikomą pagal Sutartyje nurodytas arba kitais pagrindais taikomas apmokestinimo sąlygas (pvz., kai Sutartyje nurodytos sąlygos vėliau buvo pakeistos Jūsų prašymu). Atkreipkite dėmesį, kad šis tinkamo atsiskaitymo įsipareigojimas Jums taikomas visą Sutarties galiojimo laikotarpį, nepriklausomai nuo to, ar ryšio paslaugų teikimas Jūsų naudojamam telefono numeriui buvo apribotas (nutrauktas), išskyrus atvejį, kai Sutartyje nustatyta tvarka savo prašymu laikinai sustabdėte Sutarties vykdymą. Sąskaita laikoma tinkamai apmokėta tik tuo atveju, kai yra sumokėta visa joje nurodyta mokėtina suma.

4.2. Duomenys apie naudojamą kitų tiekėjų paslaugomis (įskaitant užsienio šalyse suteiktas tarptinklinio ryšio paslaugas) ir už jas mokėtina suma į Tele2 sąskaitą gali būti įtraukti ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo paslaugų suteikimo.

4.3. Tele2 sąskaitos už ryšio paslaugas nemokamai teikiamos elektronine forma Tele2 Savitarnoje, o pasirinkus už Sutartyje nurodytą papildomą mokestį gauti popierinę sąskaitą, ji bus siunčiamos paštu Jūsų nurodytu adresu.

4.4. Tele2 sąskaita elektronine forma pateikiama per 10 dienų po kalendorinio mėnesio pabaigos. Informaciją apie mokėtiną sumą taip pat galite sužinoti Savitarnoje arba trumpaisiais numeriais, skelbiamais www.tele2.lt. Apmokėti sąskaitą turite ne vėliau kaip iki einamojo kalendorinio mėnesio pabaigos. Rekomenduojame sąskaitą apmokėti iki mėnesio 25-tos dienos, kad duomenys apie įmoką laiku pasiektų Tele2.

4.5. Tele2 pasilieka teisę pateikti Klientui reikalavimą avansu apmokėti už paslaugas, jei Klientas yra įsiskolinęs pagal turimą Sutartį arba pageidauja įsigyti papildomų Tele2 paslaugų ar prekių neatsiskaitęs už jau suteiktas pagal

TELE2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties BENDROSIOS SĄLYGOS

Sutartį prekes ar paslaugas.

4.6. Tele2 teikiamoms ryšio paslaugoms nustatomas kredito limitas – tai Jūsų Sutartyje nurodyta pinigų suma, už kurią elektroninių ryšių paslaugos per ataskaitinį laikotarpį teikiamos be išankstinio apmokėjimo. Jūsų telefono numerio kredito limitas dydis bei jį neįnešantys kiti pagal Sutartį mokėtini mokesčiai nurodomi Sutarties specialiosiose sąlygose, kredito limitas suma taip pat nurodoma kiekvienoje sąskaitoje. Kredito limitas vartotojams (privatiems klientams) gali būti keičiamas, jeigu:

- Klientas pateikė prašymą padidinti ar sumažinti kredito limitą (kredito limitas negali būti mažesnis už Kliento mokėjimo plano mėnesio minimalų mokestį, paslaugų ir įrangos mokesčio sumą);
- Klientas sutiko su Tele2 pasiūlytu kredito limitu didinimu SMS žinute, pateikdamas sutikimą telefonu ar Tele2 salone, raštu, Savitarnoje ar kitais aktyviais Kliento atliktais veiksmais.

Kredito limitas juridiniams asmenims (ne vartotojams) gali būti keičiamas aukščiau išvardintais vartotojams taikomais būdais, o taip pat ir automatizuotai, išsiuntus pakeitimo pranešimą Klientui SMS žinute.

5. Paslaugų teikimo ribojimai

5.1. Tele2 paslaugų teikimas Jums bus apribotas (t.y. neteikiamos išieinančio ryšio ir/ar kitos mokamos paslaugos bei mokamos įeinančio ryšio paslaugos), jeigu pasibaigė Jums taikomas kredito limitas. Kai paslaugomis naudojotės Lietuvoje, apie baigiamą išnaudoti paslaugų kredito limitą bei jam pasibaigus informuosime Jus SMS žinute. Informacija apie išnaudotą kredito limitą sumą bet kuriuo metu taip pat pateikiama Jūsų Tele2 savitarnos paskyroje. Pavieniais atskirais atvejais, kai galimybė nutraukti paslaugų teikimą pasibaigus paslaugų limitui nepriklauso tiesiogiai nuo Tele2 (įskaitant, bet neapsiribojant – teikiama tarptinklinio ryšio („roaming“) paslauga ne ES šalyse; klientas vykdo apmokestinamą nepertraukiamą ilgą trukmės skambutį ar duomenų sesiją; ir pan.) paslaugų tiekimas gali būti apribotas nedelsiant, kai tik Tele2 gaus informaciją apie pasibaigusį kredito limitą. Tele2 paslaugų teikimas taip pat gali būti apribotas, jeigu netinkamai vykdėte šioje Sutartyje numatytus Kliento įsipareigojimus (Sutarties pažeidimas), įskaitant atsiskaitymo įsipareigojimus bei įsipareigojimus, numatytus Sutarties 7 punkte. Paslaugų teikimas gali būti visiškai nutrauktas (t.y. neteikiamos jokios ryšio paslaugos) po ne mažiau kaip 30 dienų paslaugų ribojimo, jei per tokį laikotarpį neapmokėjote sąskaitų pagal Sutartį arba nepašalinote šios Sutarties 7 punkte ar kituose punktuose įvardinto Sutarties pažeidimo, dėl kurio buvo apribotas Tele2 paslaugų teikimas. Informacija apie būsimą paslaugų ribojimą ar nutraukimą paprastai pateikiama SMS žinute, taip pat gali būti teikiama ir kitais būdais (raštu ar Savitarnoje).

5.2. Sutartimi ryšio įrangą įsigyjant kartu su Tele2 paslaugų sutartimi, šalys susitaria dėl draudimo minėtą ryšio įrangą perleisti tretiesiems asmenims pilnai už ją neatsiskaičius. Draudimu užtikrinama Tele2 teisė blokuoti įsigytos ryšio įrangos veikimą, siekiant tinkamo Sutarties vykdymo kartu nepažeidžiant naujų įrangos savininkų teisių. Klientas, pažeidęs šį draudimą, už žalą tretiesiems asmenims atsako tiesiogiai. Tele2 blokavimo teise gali pasinaudoti tik tuo atveju, jeigu Klientas po rašytinio raginimo toliau netinkamai vykdo sutartines pinigines prievoles ar jų neįvykdo. Ryšio įrangą gali būti blokuojama gavus informacijos apie neteisėtos veiklos vykdymą.

5.3. Klientui vėluojant atsiskaityti pagal Sutartį daugiau nei 12 (dvyliką) dienų, Tele2 turi teisę taikyti vėluojančios įmokos administravimo mokestį. Atnaujinant paslaugų teikimą po apribojimo ar nutraukimo dėl Kliento įsipareigojimų laiku mokėti mokėjimus nevykdymo, taip pat yra taikomas paslaugų teikimo atnaujinimo mokestis. Šiame punkte minėti mokesčiai yra nurodomi Kliento Sutarties Kainoraštyje ir taikomi tuo atveju, jei Klientas ir

toliau nevykdo savo atsiskaitymo įsipareigojimų po Tele2 priminimo, siunčiamo SMS žinute ir, esant galimybei – elektroniniu laiškų (jei klientas yra nurodęs bei patvirtinęs elektroninio pašto adresą komunikacijai)..

5.4. Tele2 gali nedelsiant apriboti arba nutraukti paslaugų teikimą šioje Sutartyje nustatyta tvarka, jeigu tai būtina ryšio tinklo veikimui, saugumui, vientisumui užtikrinti arba Kliento veiksmams pažeidžia kitų asmenų teisėtus interesus netrukdomai naudotis Tele2 paslaugomis, kai Klientas paslaugomis naudojasi ne pagal paslaugų paskirtį, o taip pat - kai pateikėte tokį prašymą (blokavimas dėl prarastų ryšių priemonių ar kitų priežasčių).

5.5. Tele2 gali taikyti įvairias technines priemones paslaugų srauto valdymui, klientui naudojantis judriojo interneto paslauga. Išsami informacija apie srauto valdymo priemones ir kitas interneto naudojimo sąlygas pateikiama atskirame dokumente „Srauto valdymo priemonės“, kuris pridedamas prie šių Bendrųjų sąlygų.

6. Informacija apie Jūsų įsigytą judriojo ryšio įrangą

6.1. Sudarydami Tele2 Sutartį, kartu taip pat galite įsigyti ir judriojo ryšio įrangą - telefoną, modemą, kompiuterį ar kt. Įsigyto įrenginio duomenys ir už jį taikomi mokesčiai nurodomi Sutarties specialiosiose sąlygose (Kainoraštyje, įrangos priede ar kt.). Už įsigytą įrangą privalote visiškai atsiskaityti (įskaitant suteiktą nuolaidų grąžinimą), jei Kliento sprendimu nesant Tele2 kaltės arba Tele2 iniciatyva esant Kliento kaltei Sutartis nutraukiama anksčiau nei baigiasi joje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis.

6.2. Informuojame, kad Tele2 savo turtinius reikalavimus, kylančius iš įrangos pirkimo-pardavimo sutarties, gali perleisti trečiajam asmeniui. Tele2 turtinių teisių perleidimas neįtakos Jūsų prievolių pagal įrangos pirkimo-pardavimo sutartį turinio.

6.3. Įsigiję judriojo ryšio įrenginį, atidžiai susipažinkite su informacija, pateikta įrenginio naudojimo instrukcijoje ir ja vadovaukitės.

6.4. Svarbu žinoti, kad išmanieji įrenginiai turi iš anksto įdiegtus internetinio prisijungimo ar kitokius nustatymus, sudarančius galimybę automatiškai be naudotojo valios veikti programoms, naudojančioms apmokestinamas duomenų perdavimo (internetu) paslaugas. Norėdami šiuos nustatymus pakeisti, vadovaukitės instrukcijos nuorodomis arba kreipkitės į Tele2 klientų aptarnavimo centrą.

6.5. Taip pat atkreipkite dėmesį, jog įrenginiai gali automatiškai vykdyti ryšio tinklo paiešką bei prisijungimą, todėl Lietuvoje esant pasienio teritorijose gali būti prisijungiama prie užsienio šalies operatoriaus tinklo (už ryšio paslaugas taikant tarptinklinių paslaugų įkainius). Norėdami atsakyti automatinės tinklo paieškos, savo telefone ar kitame įrenginyje automatinę tinklo paiešką pakeiskite į rankinę.

6.6. Pažymime, kad Tele2 neatlygina Kliento nuostolių (įskaitant Kliento ginčijamą mokėtiną sumą už suteiktas ryšio paslaugas), patirtų dėl ryšio įrenginio nustatymų (funkcijų, techninių parametrų), kai nustatymai gali būti keičiami paties įrenginio naudotojo valia.

6.7. Prarastą ryšio įrenginį galite užblokuoti, kad jis neveiktų jokiam Lietuvos judriojo telefono ryšio tinkle - tam reikėtų kreiptis į Tele2 saloną ir užpildyti prašymą, pateikus asmens tapatybės dokumentą bei įrangos įsigijimo dokumentus. Dėl pavogto telefono paieškos būtina kreiptis į policiją, tačiau telefono aparatas tokiu atveju neturi būti blokuotas.

6.8. Tele2 judriojo duomenų perdavimo paslaugų gavimui naudojama Jūsų pasirinkta techninė ir programinė įranga turi atitikti šiuos minimalius reikalavimus: 1) palaikyti EGPRS/ GPRS/ GSM 900 / 1800 ir/arba HSDPA /

TELE2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties BENDROSIOS SĄLYGOS

UMTS technologijas ir/arba LTE (800 / 1800/ 2600Mhz) technologijas; 2) kompiuteris turi būti su legalia operacine sistema, įdiegtu TCP/IP protokolu bei papildoma programine įranga, kuri užtikrintų prisijungimą prie Tele2 tinklo; 3) naudojamas kompiuteris ir jo operacinė sistema turi būti suderinami su duomenų perdavimo įranga; 4) naudojamas kompiuteris ar kita naudojama įranga privalo turėti pakankamai resursų (procesoriaus spartos, operatyviosios atminties, standžiojo disko talpos) mobiliojo duomenų perdavimo paslaugos patikimam veikimui.

7. Kiti svarbūs Kliento įsipareigojimai vykdam Sutartį

7.1. Sudarę šią Sutartį, Jūs įsipareigojate:

- Tele2 SIM kortele bei pagal šią Sutartį teikiamomis paslaugomis naudotis tik šioje Sutartyje numatytais ryšio paslaugų ar jas pasitelkus teikiamų pridėtinųjų paslaugų gavimo tikslais;
- SIM kortelę naudoti tik ryšio paslaugų gavimo galiniame įrenginyje ir visą Sutarties laikotarpį būti galutiniu Paslaugų gavėju, įsipareigojusiu jokiais priemonėmis ir metodais Tele2 tinklo resursų nenaudoti elektroninių ryšių paslaugų teikimui tretiesiems asmenims (įskaitant pokalbių srautų terminavimą, teikiant IP telefonijos ar pan. paslaugas) ir (ar) kitiems su Tele2 nesuderintiems ekonominės naudos siekimo tikslams, arba kitokiems tikslams, pažeidžiantiems teisėtus Tele2 ar kitų asmenų interesus;

7.2. Aptariamų Kliento įsipareigojimų pažeidimu paprastai laikomas neprotingai didelio paslaugų srauto inicijavimas ar priėmimas, neatitinkantis vidutiniškai įprasto maksimalaus paslaugų naudojimo asmeninėms reikmėms, ir (arba) su tokių paslaugų naudojimu ar jų kiekiu susijusios ekonominės naudos siekimas/gavimas.

7.3. Taip pat susipažinkite su taikomomis sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, numatytomis šios Sutarties sąlygų 16 dalyje.

7.4. Jūsų sudarytoje Sutartyje numatytas Kliento teisės bei pareigos (įskaitant galimybę naudotis suteikta SIM kortele ir(ar) ryšio įranga) kitam asmeniui galite perleisti tik su rašytiniu Tele2 patvirtinimu. Kitu atveju išliekate atsakingi už kitų asmenų naudojimąsi Jums pagal Sutartį suteikta SIM kortele ir(ar) ryšio įranga, įskaitant kitų asmenų turimą galimybę su turima SIM kortele prisijungti prie Tele2 savitarnos Kliento paskyros ir joje esančios informacijos.

7.5. Dėmesio! Praradę Tele2 suteiktą SIM kortelę ir(ar) ryšio įrangą, turite nedelsdami pranešti apie tai Tele2 Klientų aptarnavimo centrui 117 (Tele2) arba +370 684 00117 (iš bet kurio tinklo) - paslaugų blokavimas vykdomas visą parą. Paslaugų teikimas bus nutrauktas ne vėliau kaip per vieną valandą nuo pranešimo šioje linijoje gavimo. Iki pranešimo pateikimo Jūs esate atsakingi už bet kokią žalą ar nuostolius, susijusius su SIM kortelės ir(ar) ryšio įrangos praradimu, įskaitant ir nuostolius, patiriamus dėl trečiųjų asmenų naudojimosi paslaugomis.

7.6. Iškilus poreikiui, Jūsų sudarytos Sutarties tinkamo vykdymo tikslu, Tele2 Jums teiks su Sutarties vykdymu susijusią informaciją (įskaitant, bet neapsiribojant - pranešimus apie Sutarties sąlygų pakeitimus, kitus paslaugų teikimui svarbius įvykius, galimus sąžiningo naudojimosi taisyklių pažeidimus, priminimus dėl skolos apmokėjimo ir galimą skolos duomenų perdavimą skolos išieškojimo tikslu bei kt.) bet kuriuo iš galimų užfiksuojamų komunikacijos būdų, pirmiausia – elektronine forma. Jūs įsipareigojate rūpestingai bei atsakingai domėtis Sutarties vykdymu ir užtikrinti, kad Tele2 teikiama Sutarties vykdymo informacija Jus pasiektų bent vienu iš informavimo būdų – SMS žinute, kuri siunčiama Sutartyje nurodytu Jūsų pagrindiniu ir/arba kontaktiniu telefono numeriu; Jūsų Tele2 savitarnos paskyroje įkeliamu pranešimu; elektroniniu laišku, jeigu Sutartyje arba Tele2

savitarnos paskyroje nurodėte savo el. pašto adresą; fiziniu laišku, siunčiamu Sutartyje nurodytu Jūsų adresu.

8. Paslaugų naudojimas pagal paskirtį

8.1. Paslaugų naudojimas pagal paskirtį (žr. Sutarties specialiąją dalį) Tele2 turi esminę reikšmę, kadangi naudojimas ne pagal paskirtį gali sukelti itin neracionalius paslaugų palaikymo kaštus, grėsmę Tele2 reputacijai, pažeisti trečiųjų asmenų teisėtus interesus arba tokiam naudojimui pagal paskirtį yra kitos objektyvios priežastys.

8.2. Paslaugų naudojimas ne pagal paskirtį neatitinka Tele2 Sutarties sudarymo tikslų, kadangi toks naudojimas paslaugomis nukreiptas ne į tuos klientų poreikius, kuriems paslaugos buvo kuriamos.

8.3. Dažniausiai įprastinių bendravimo ar duomenų perdavimo poreikių paskirties neatitinka atvejai, kai:

- paslaugomis naudojama su verslu (profesija) susijusiais tikslais (taikoma tik vartotojams);
- paslaugų gavėjas iš esmės naudoja tik vieną paslaugų rinkinio paslauga arba vienos rinkinio paslaugos naudojimas neproporcingai didelis (pvz. *reguliarus SMS siuntimas vienu metu siunčiant neįprastai dideliu kiekiu adresatų*);
- paslaugos naudojamos tiesioginei rinkodarai ar komercinių sutarčių su klientais vykdymo tikslais (pvz. *SMS reguliariai vienu metu siunčiamos neįprastai dideliu kiekiu adresatų*);
- SIM kortelė naudojama įrenginiuose, kurie pagal funkcinę paskirtį laikytini el. ryšių tinklo dalimi (ne galiniais įrenginiais), (pvz. *SIM kortelė naudojama su įrenginiais, skirtais signalo perdavimui (ne galutiniam naudojimui paslauga)*).

8.4. Paslaugų naudojimo ne pagal paskirtį atveju, Tele2 raštu kreipiasi į Klientą, prašydama pagrįsti galimai paskirties neatitinkantį naudojimąsi paslaugomis. Klientui per 5 darbo dienas raštu nepagrindus paslaugų paskirtį atitinkančio naudojimo, Tele2 turi teisę vienašališkai pakeisti Sutarties sąlygas (mokėjimo planą) laikantis Sutarties 9.3 punkte numatytos tvarkos dėl Kliento informavimo apie sąlygų keitimą (įskaitant Kliento teisę nutraukti Sutartį be netesybų) arba nutraukti Sutartį (pagal Sutarties 10.5 punkto sąlygas), jei paslaugų naudojimas ne pagal paskirtį kartu pažeidžia ir Sutarties 16 dalyje numatytas sąžiningo naudojimosi taisykles.

9. Sutarties sąlygų keitimas

9.1. Jums taikomos Tele2 paslaugų teikimo specialiosios sąlygos, nurodytos Jūsų sudarytos Sutarties Kainoraštyje ar kitoje specialiuųjų sąlygų dalyje, gali būti keičiamos tik Jūsų prašymu arba sutikimu, kuriuos pateiksite raštu, telefonu, elektronine forma arba žodžiu Tele2 prekybos salone, o atskirais toliau aptartais atvejais gali būti keičiamos Tele2 iniciatyva. Jūsų sutikimas su pakeistomis specialiosiomis sąlygomis gali būti išreikštas ir tolimesniu Sutarties vykdymu, kaip numatyta toliau šioje Sutarties dalyje.

9.2. Tele2 gali keisti nustatytas paslaugų teikimo ir(ar) Sutarties vykdymo sąlygas, įskaitant mokėjimo planų struktūrą, paslaugų kainą ir jų teikimo tvarką, atsisakymo sąlygas, jeigu pasikeičia elektroninių ryšių paslaugų teikimo rinkos ar kitokios reikšmingos ekonominės sąlygos arba rinką reguliuojantys teisės aktai, taip pat - esant kitoms objektyvioms ir pagrįstoms priežastims, atsiradusioms po Sutarties sudarymo.

9.3. Tele2 informuos Jus apie Sutarties sąlygų pakeitimą ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, pateikiant atskirą pranešimą patvarioje laikmenoje (įskaitant raštu, pranešimu Savitarnos paskyroje, el. laišku). Kartu bus informuojama apie Kliento teisę ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo pranešimo gavimo be

TELE2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties BENDROSIOS SĄLYGOS

netesybų nutraukti Sutartį, jei naujosios Sutarties sąlygos ar Paslaugų kainos Klientui nepriimtinos. Jei po minėtos informacijos pateikimo bei Sutarties sąlygų pasikeitimo Klientas tęsia naudojimąsi Tele2 paslaugomis ir/ar atsiskaito pagal sąskaitą, pateiktą po sąlygų pakeitimo, laikoma, kad Klientas su sąlygų pakeitimu sutiko.

9.4. Sutarties sąlygų pakeitimai, nesuteikiantys Klientui teisės nutraukti Sutartį be netesybų, yra tokie, kurie: yra Kliento naudai; yra tik administracinio pobūdžio ir nedaro neigiamo poveikio Klientui; yra atliekami vykdam Europos Sąjungos ar nacionalinėje teisėje tiesiogiai nustatytus reikalavimus. Administracinio pobūdžio pakeitimais Tele2 laikys (įskaitant, bet neapsiribojant): Sutartyje skelbiamų informacinės paskirties duomenų pakeitimą (pvz., kontaktiniai Tele2 duomenys, trumpieji numeriai, paslaugos pavadinimas ar kita panašaus pobūdžio informacija); per Tele2 sąskaitą apmokamų ne ryšio paslaugų teikėjų ir/ar tokių tiekėjų nustatomų paslaugų sąlygų pasikeitimą, taip pat - Tele2 teikiamų papildomų administracinių paslaugų, kurios nėra būtinos elektroninių ryšių paslaugų gavimui, įkainių ar teikimo sąlygų pakeitimą. Apie tokius Tele2 vykdomus pakeitimus Jūs būsite informuoti sms žinute ir/arba pranešimu Savitarroje ir/arba informacija Tele2 tinklalapyje www.tele2.lt - atitinkamose jo skiltyse pagal nurodytą aktualią temą.

10. Sutarties galiojimas ir nutraukimas

10.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo paslaugų aktyvavimo dienos ir galioja neterminuotą laikotarpį iki jos nutraukimo Sutartyje numatyta tvarka.

10.2. Jūs galite vienašališkai nutraukti Sutartį, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas kreipdamiesi vienu iš šių būdų - į Tele2 saloną, Klientų aptarnavimo centro telefonu, pateikdami pranešimą Savitarroje, elektroniniu paštu. Sutartis gali būti nutraukta tik tinkamai identifikavus Sutarties nutraukimo prašymą teikiantį asmenį pagal Tele2 prašomus pateikti identifikacinius duomenis ir/arba asmens dokumentą arba prašymo pasirašymą kvalifikuotu elektroniniu parašu. Galutiniam atsiskaitymui pagal nutraukiamą Sutartį sąskaita Jums bus pateikta kitą kalendorinį mėnesį po Sutarties nutraukimo.

10.3. Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį ir nutraukiate Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos, turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje nurodytus mokesčius bei – kaip aptarta Sutarties 6.1 punkte – visiškai atsiskaityti už įrangą, jeigu ji perkama pagal Sutartį. Tokiu atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio, įrangos ar kiti nurodyti mokesčiai bei paslaugoms suteiktos nuolaidos, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida bei įrangai suteikta nuolaida (kainos su Sutartimi ir be jos pardavimo kainų skirtumas), kai ji taikoma ir yra nurodyta Sutarties Kainoraštyje. Jeigu nesibaigus numatytam minimaliam naudojimui laikotarpį Sutartį nutraukiate dėl Tele2 kaltės – t.y. Tele2 įvykdyto esminio Sutarties sąlygų pažeidimo arba Tele2 vienašališkai pakeistų Sutarties sąlygų, kurių taikyti nesutinkate – neturėsite mokėti jokių užmokesčių už Sutarties nutraukimą, išskyrus kompensaciją už pasiliekamą pagal Sutartį įsigytą įrenginį. Mokėtinos sumos dydis apskaičiuojamas LR Ryšių reguliavimo tarnybos priimtose Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse nustatyta tvarka ir paprastai sudaro likusią nesumokėtą įrenginio kainos dalį.

10.4. Jei Klientas (ne vartotojas) savo pasirinkimu, nesant Tele2 kaltės ar Tele2 inicijuoto Sutarties sąlygų keitimo, pakeičia turimą mokėjimo planą nesibaigus tokio plano ir/ar su juo susijusių kitų sąlygų minimaliam galiojimo laikotarpiui, ir vėliau po tokio plano pakeitimo nutraukia Sutartį, taikomos toliau šiame punkte nurodytos Sutarties nutraukimo ir nuolaidų grąžinimo sąlygos: (i) jei po šiame punkte aptariamo plano pakeitimo Sutartis nutraukiama

nesibaigus ankstesnio (iki plano pakeitimo) turėto mokėjimo plano ir/ar su juo susijusių kitų sąlygų minimaliam galiojimo laikotarpiui, Kliento mokėtina suma ir atlygintinos nuolaidos (pagal Sutarties 10.3 punkto sąlygas) apskaičiuojamos pagal Sutarties sąlygas, galiojusias Klientui iki plano pakeitimo; (ii) Jei Sutartis nutraukiama praėjus ankstesnio (iki plano pakeitimo) turėto mokėjimo plano ir/ar su juo susijusių kitų sąlygų minimaliam galiojimo laikotarpiui, tačiau dar nesibaigus naujai pasirinkto (galiojančio) mokėjimo plano ir/ar su juo susijusių kitų sąlygų minimaliam galiojimo laikotarpiui, Kliento mokėtina suma ir atlygintinos nuolaidos (pagal Sutarties 10.3 punkto sąlygas) apskaičiuojamos pagal Sutarties nutraukimo metu Klientui galiojančio mokėjimo plano ir/ar kitų su juo susijusių prekių ar paslaugų Sutarties sąlygas.

10.5. Nutraukdami neterminuotą Sutartį, turėsite atsiskaityti už neapmokėtas iki Sutarties nutraukimo suteiktas paslaugas ir(ar) kitus pagal Sutartį iki nutraukimo taikomus mėnesio ar kitokius mokesčius.

10.6. Kartu atsižvelgiant ir į šios Sutarties 16.6 punkto sąlygas, Tele2 turi teisę savo iniciatyva nutraukti Sutartį pranešusi apie tai Klientui ne mažiau kaip prieš 5 darbo dienas, jeigu Klientas iš esmės pažeidė Sutartį - t. y. nesilaikė Sutartyje numatytų paslaugų sąžiningo naudojimosi sąlygų, ir/arba po pateikto priminimo bei įspėjimo per nurodytą laikotarpį neapmokėjo sąskaitos (-ų) pagal šią Sutartį.

11. Ginčų sprendimas, kompensacijos

11.1. Jei negalėjote tinkamai naudotis Tele2 paslaugomis ar susidarė kita nepriimtina situacija, prašytume apie tai informuoti Tele2 telefonu ar raštu. Vadovaujantis visa Jūsų pateikta bei Tele2 turima informacija, ginčą sieksime išspręsti abipusiu taikiu šalių susitarimu arba teisės aktų nustatyta tvarka. Į Kliento kreipimąsi Tele2 sieks atsakyti kuo greičiau, tačiau bet kuriuo atveju - ne vėliau kaip per 14 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.

11.2. Nesutikdami su Tele2 sprendimu ginčo situacijoje, taip pat turite teisę kreiptis į ryšio paslaugų teikėjo ir kliento ginčus nagrinėjančią instituciją - LR Ryšių reguliavimo tarnybą / www.rrt.lt, arba LR Vartotojų teisių apsaugos tarnybą / www.vvtat.lt.

11.3. Pretenzijos dėl suteiktų ryšio paslaugų kiekio ir(ar) kainos turi būti pateiktos per 6 mėnesius nuo paslaugų suteikimo dienos (teisės aktų nustatyta tvarka tiek laiko yra saugoma detalizuota paslaugų informacija).

11.4. Kai Kliento pretenzija yra pagrįsta ir Klientas dėl Tele2 kaltės patyrė tiesioginių nuostolių, Tele2 kompensuoja pagal Sutartį numatytą, tačiau nesuteiktą arba netinkamai suteiktą Paslaugų kainą. Šalių sutarta arba atsakingų institucijų nustatyta Tele2 Klientui atlyginama suma įtraukiama į kitą būsimą sąskaitą ir/ar įskaitoma į būsimus mokėjimus arba, jei Klientas nebesinaudoja Tele2 paslaugomis, pervedama į Kliento nurodytą banko sąskaitą.

12. Teisė atsakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties

12.1. Jeigu ši Sutartis sudaryta nuotoliniu būdu (internetu ar telefonu), Jūs turite teisę atsakyti **prekių pirkimo-pardavimo sutarties** per 14 dienų nuo prekių gavimo dienos nenurodant jokių priežasčių. Norėdami pasinaudoti šia teise, Jūs turite mums pranešti apie prekių pirkimo-pardavimo sutarties atsisakymą. Siūlome pasinaudoti Sutarties atsisakymo forma, kuri bus įdėta Jums skirtoje įrangos siuntoje ir užpildytą išsiųsti kartu su grąžinama preke. Taip pat galite pateikti pranešimą raštu, el. paštu ar Tele2 savitarnos paskyroje. Prekė turi būti grąžinama Jūsų gautoje prekių pristatymo siuntoje nurodytu siuntėjo adresu. Jei toks nebūtų nurodytas, prašytume kreiptis Klientų aptarnavimo telefonu 117 / +370-684-00117.

TELE2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties BENDROSIOS SĄLYGOS

12.2. DĖMESIO! Prekė turi būti grąžinama originalioje pakuotėje, sukomplektuota, kartu su visais dokumentais ir priedais, su kuriais ji buvo perduota. Prekė ir jos pakuotė gali būti pažeista tik tiek, kiek būtina prekei apžiūrėti, prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti, t. y. į telefono aparatą neturi būti įdėta ir aktyvuota SIM kortelė, telefono aparate neturi būti asmeninio turinio informacijos, nepakeisti gamykliniai parametrai, neturi būti pašalintos etiketės, apsauginės plėvelės nuo prekės ar jos priedų, prekė negali būti ardyta, sugadinta ar kitaip sumažinta jos vertė. „Apžiūrėti prekę“ reiškia atlikti tokius veiksmus su preke, kuriuos Jums būtų leista atlikti su preke Tele2 prekybos salone, t. y. atsargiai išimti iš pakuotės, įjungti, apžiūrėti išoriškai. Prekės apžiūrėjimas negali būti suprantamas kaip prekės naudojimas. Jūs atsakote už prekės vertės sumažėjimą, atsiradusį dėl veiksmų, nebūtinių prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti. Prašome atkreipti dėmesį į tai, kad bet koks prekės, jos pakuotės, priedų ar dokumentacijos pakitimas, dėl kurio ji praranda puikią prekinę išvaizdą ir todėl negali būti pateikta pardavimui, reiškia visišką prekės vertės netekimą ir Jūs turėsite atlyginti visą prekės kainą. Tokiu atveju Tele2 pateiks Jums sąskaitą apmokėjimui.

12.3. Tele2 įsipareigoja grąžinti Jūsų sumokėtas sumas per 14 dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą gavimo. Tele2 turi teisę nekompensuoti mokėjimo tol, kol atgaus prekę.

12.4. Atsisakius prekių pirkimo-pardavimo sutarties, tuo pat metu sudaryta judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutartis lieka galioti, jeigu jos neatsisakėte atskirai ir jeigu joje nenumatyta kitaip.

12.5. Jei Tele2 sutartį sudarėte internetu, informuojame, kad vadovaujantis Europos Sąjungos teisės aktais, ginčai tarp pardavėjo ir vartotojo (privataus kliento) dėl elektroninio pirkimo-pardavimo arba paslaugų sutarčių gali būti pareikšti per Elektroninę ginčų sprendimo (EGS) platformą adresu: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Tele2 kontaktinis el. pašto adresas minėtoje platformoje: tele2.lt@tele2.com.

13. Atsakomybės ribojimas

13.1. Svarbu žinoti, jog nei Klientas, nei Tele2 neatsako už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą, jeigu tai sąlygoja nenugalimos jėgos aplinkybės.

13.2. Tele2 neatsako už:

- Kliento patirtus nuostolius dėl Tele2 tinklo sutrikimų, kuriais nėra pažeidžiamas Tele2 įsipareigojimas dėl ryšio paslaugų kokybės rodiklių, aptartų šios Sutarties bendrųjų sąlygų 3 punkte;
- paslaugų kokybę, jei Klientas naudoja ryšio įrangą, neatitinkančią Europos Sąjungos ir/ar Lietuvos Respublikos teisės aktais nustatytų reikalavimų, Sutarties reikalavimų arba nepritaikytą veikti Lietuvoje, o taip pat - jei yra naudojama įranga su pakeistu identifikacijos (IMEI) kodu;
- ne Tele2 teikiamas paslaugas (įskaitant Sutarties pagrindu užsakytas kitų tiekėjų teikiamas pridėtinės paslaugas), kurių gavimui Klientas savo nuožiūra naudoja Tele2 SIM kortelę / telefono numerį ir/ar paslaugas, įskaitant atvejus, kai mokėtina suma už minėtas paslaugas įtraukiama į Tele2 išrašomą sąskaitą.

13.3. Tele2 jokiais atvejais neatlygina netiesioginių nuostolių (įskaitant negautas pajamas), išskyrus atvejus, kai toks ribojimas negalimas teisės aktų numatyta tvarka.

14. Jūsų asmens duomenys

14.1. Išsamią informaciją apie Tele2 klientų duomenų tvarkymo bei saugumo politiką skelbiame Tele2 tinklalapyje adresu

www.tele2.lt/privatumo-politika. Toliau pateikiame pagrindinės informacijos apie tvarkomus Jūsų duomenis santrauką. Informuojame, kad atidėto mokėjimo paslaugų teikimo ir įrangos įsigijimo (kai taikoma) sutarties sudarymo tikslu būtina pateikti Sutartį sudarančio asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, o Jūsų asmens kodas bus naudojamas kreipiantis dėl Jūsų nemokumo rizikos vertinimo UAB „Creditinfo Lietuva“ administruojamoje duomenų bazėje. Sutarties sudarymo ir vykdymo tikslu, atidėto mokėjimo Sutarties dokumentuose užfiksuosime Jūsų vardą, pavardę, asmens kodą, kontaktinį adresą, priskiriamą Tele2 numerį, kai taikoma – atstovaujančio asmens duomenis, taip pat – Jūsų kontaktinį telefono numerį ir/ar el. pašto adresą Savitarnos paskyros sukūrimo bei Sutarties vykdymo komunikacijos tikslu bei – esant atskiram Jūsų sutikimui – rinkodaros komunikacijos tikslu. Teikiant judriojo ryšio paslaugas Tele2 fiksuos Jums teikiamų paslaugų srauto duomenis: paslaugų data, laikas, trukmė / kiekis, skambučių/zinučių gavėjo numeriai, duomenų sesijos pradžia, trukmė / kiekis, įrangos identifikavimo kodas (IMEI ar jo atitikmuo), ryšio įvyki aptarnaujanti bazinės ryšio stoties ir jos celė. Visus paminėtus Jūsų duomenis Tele2 naudoja paslaugų teikimui bei apskaitymui, asmens mokumo vertinimo ir skolos valdymo (išieškojimo) tikslais, taip pat - Tele2 tiesioginės rinkodaros tikslu (įskaitant profiliavimą), jeigu tam pateikėte savo atskirą sutikimą. Pradinis sutikimas dėl Jūsų duomenų tvarkymo Tele2 tiesioginės rinkodaros tikslu pateikiamas ar atšaukiamas sudarant Tele2 sutartį, vėliau savo pasirinkimus galite pakeisti savo Tele2 savitarnos paskyroje mano.tele2.lt, skiltyje „Nustatymai / GDPR“. Informacija apie tai, kaip pateikti ar atšaukti sutikimą kitų duomenų tvarkymui rinkodaros, dalyvavimo nuomonių tyrime, perdavimo tretiesiems asmenims tikslais taip pat yra skelbiama ir tinklalapyje www.tele2.lt.

14.2. Jūsų asmens ar paslaugų srauto duomenys gali būti naudojami kitais tikslais ir(arba) perduodami tretiesiems asmenims, jeigu su tuo atskirai sutikote arba tokia galimybė numatyta Lietuvos Respublikos ar Europos Sąjungos teisės aktuose.

14.3. Paslaugų srauto duomenys yra tvarkomi 6 (šešis) mėnesius nuo ryšio datos, išskyrus teisės aktuose numatytas išimtis. Sutarties, jos vykdymo ir Kliento sąskaitų duomenys (įskaitant jose užfiksuočius Kliento asmens duomenis) tvarkomi Sutarties galiojimo metu ir, atsižvelgiant į teisės aktuose numatytus reikalavimus bei Tele2 teisėtą interesą dėl teisinės gynybos, saugomi 10 metų nuo Sutarties galiojimo pabaigos.

14.4. Informuojame, kad Sutarties sudarymo ir jos vykdymo metu (įskaitant naujų ar papildomų paslaugų pagal jau turimą Sutartį pardavimą Klientui) Tele2 teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę rinkti, tikrinti bei vertinti visus teisėtai prieinamus Kliento duomenis (įskaitant asmens kodą, asmens dokumento numerį, kredito reitingą ir kt.) mokumo tikrinimo, įsiskolinimo valdymo ir(ar) išieškojimo tikslais arba duomenų teisingumo patikrinimo tikslu, jei dėl to kyla pagrįsta abejonė, o taip pat - turi teisę atlikti minėtų duomenų rinkimą ir vertinimą bet kuriuo metu, jei yra gautas Kliento kreipimasis dėl jo vardu turimo ar buvusio įsiskolinimo.

14.5. Klientui nevykdant finansinių įsipareigojimų pagal sudarytą Tele2 Sutartį ir nepašalinus šio pažeidimo po pateikto įspėjimo, atsižvelgdama į taikomo teisinio reguliavimo sąlygas, įsiskolinimo valdymo ir(ar) išieškojimo tikslais Tele2 perduoda Kliento įsiskolinimo bei asmens duomenis (įskaitant asmens kodą) Tele2 pasitelktoms skolų išieškojimo bendrovėms (veikiančioms kaip Tele2 duomenų tvarkytojai) bei jungtinių skolininkų duomenų rinkmenų valdytojams UAB „Creditinfo Lietuva“ ir UAB „Scorify“. Taip pat Tele2 gali perleisti Kliento skolos reikalavimo teisę trečiajam asmeniui, pagal tokiu atveju taikytinas teisės aktų nuostatas.

TELE2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties BENDROSIS SĄLYGOS

14.6. Tele2 savo sutartines bei teisės aktuose numatytas pareigas vykdydys vadovaudamasi Sutartyje Jūsų nurodytais Kliento duomenimis. Jeigu Sutartyje arba Tele2 Savitarnoje nurodėte savo elektroninio pašto adresą, juo bus siunčiama informacija apie Tele2 sąskaitas, priminimai dėl susidariusio įsiskolinimo apmokėjimo ar kita panaši su Tele2 paslaugų teikimu susijusi informacija. Jeigu pagal Sutartį susidariusios skolos išieškojimo atveju skola nebus apmokėta po informacijos pateikimo elektronine forma, Jums bus siunčiamas fizinis laiškas Jūsų Sutartyje nurodytu arba kitu po Sutarties sudarymo Jūsų Tele2 nurodytu adresu. Jeigu Sutartyje nurodyti ar kitaip Tele2 pateikti Jūsų duomenys (vardas, pavardė / pavadinimas, adresas, el. pašto adresas ir kt.) pasikeičia, prašome nedelsiant apie tai informuoti Tele2 ir patvirtinti, jog prašote pakeisti (atnaujinti) Jūsų anksčiau nurodytus Kliento duomenis. Taip pat Jūs galite bet kuriuo metu kreiptis į Tele2 saloną ir pateiktį asmens dokumentą arba per Tele2 Savitarnos paskyrą pateikti prašymą susipažinti su Tele2 tvarkomais Jūsų asmens duomenis ir pateikti jų kopiją, reikalauti ištaisyti netikslus duomenis, ištrinti Tele2 tvarkomus Jūsų duomenis, juos perkelti, apriboti duomenų tvarkymą, nesutikti su Jūsų asmens duomenų tvarkymu. Nesutikdami su Tele2 sprendimais dėl Jūsų asmens duomenų tvarkymo, turite teisę kreiptis į Valstybinę asmens duomenų apsaugos inspekciją (L. Sapiegos g. 17, Vilnius, el. p. ada@ada.lt)

15. Papildomos galimybės

15.1. Būdami Sutarties šalimi, Jūs turite teisę už Tele2 numatytą mokestį (nurodomą Savitarnos svetainėje mano.tele2.lt) gauti suteiktų paslaugų detalizuotą ataskaitą („išsklotinę“) arba gauti kitą Tele2 teikiamą papildomą susijusią informaciją apie Jūsų sutartį ir/ar paslaugas.

15.2. Taip pat Jūs galite sumokėti už paslaugas avansu, keisti mokėjimo planą į kitą pagal Jūsų Sutarties specialiosiose sąlygose numatytas ir pagal pageidaujamo mokėjimo plano naudojimui taikomas sąlygas, kurios bus nurodytos Savitarnos paskyroje ir/arba Tele2 tinklalapyje, užblokuoti prarastą SIM kortelę ir(ar) ryšio įrangą paskambinę į Klientų aptarnavimo centrą.

15.3. Jūs galite laikinai atsisakyti Tele2 teikiamų Paslaugų ne ilgesniam kaip 6 mėnesių laikotarpiui (šį laikotarpį pridėdant prie minimalaus Sutarties galiojimo laikotarpio, kai toks numatytas). Tai atlikti galite pranešę Tele2 ne vėliau kaip prieš 5 dienas, sumokėję nustatytą laikino atjungimo mokestį bei atsiskaite už Paslaugas pagal sąskaitas, pateiktas iki laikino Paslaugų atsisakymo dienos. Daugiau informacijos – telefonu 117 / +370 684 00117.

15.4. Tele2 tinkle veikia nemokamas Bendrojo pagalbos centro numeris 112. Į jį galima skambinti ir be SIM kortelės arba kai paslaugų teikimas yra apribotas. Bendrajam pagalbos centrui yra teikiami skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo duomenys;

15.5. Jūs galite nemokamai perkelti turimą telefono numerį į kito ryšio paslaugų tiekėjo tinklą arba pakeisti interneto paslaugų tiekėją.

16. Sąžiningo naudojimosi taisyklės

16.1. Primename, kad sudarę šią Sutartį, Jūs įsipareigojate paslaugomis naudotis sąžiningai, rūpestingai ir nepažeisdami kitų asmenų bei Tele2 teisėtų lūkesčių. Tele2 teikiamomis paslaugomis galite naudotis tik šioje sutartyje numatytu tikslu - ryšio paslaugoms ar su jomis susijusioms pridėtinėms paslaugoms gauti, o taip pat paslaugomis naudotis sąžiningai, protingai bei pagal paslaugų paskirtį.

16.2. Jūs įsipareigojate jokiais priemonėmis ir metodais:

- nenaudoti Tele2 paslaugų ar kitokių el. ryšio tinklo resursų nesąžiningam ir (ar) kitų asmenų ir/ar Tele2 teisėtus interesus pažeidžiančiam tikslui, ne pagal

Tele2 paslaugų paskirtį, taip pat Tele2 paslaugomis paremtai komercinei veiklai, sukuriant nuolatinį išeinančių ar priimamų skambučių ar SMS srautą ir (arba) ekonominės naudos teikimui ar gavimui dėl ryšių tinklų sujungimo ir (ar) mokėjimo planų įkainių skirtumų, įskaitant: - Tele2 paslaugų nenaudoti ryšio paslaugų kitiems asmenims teikimui (atlygintinai ar neatlygintinai);

- nenaudoti SIM kortelės automatuose ar Lietuvos Respublikoje draudžiamoje ar nesertifikuotoje įrangoje;

- užtikrinti, kad Jums suteikta SIM kortelė, įranga ar telefono numeris nebūtų naudojami jokiai nusikalstamai veiklai vykdyti, taip pat ir susijusiai su piktnaudžiavimu ar sukčiavimu;

- negeneruoti nuolatinio ir/ar ypatingai intensyvaus paslaugų srauto, išskyrus, kai tokia galimybė yra atskirai aptarta Kliento Sutartyje,

16.3. Aptariamų kliento įsipareigojimų sąžiningai naudotis Tele2 paslaugomis pažeidimu paprastai laikomas ypatingai intensyvaus - neprotingai didelio - paslaugų srauto inicijavimas ar priėmimas, ženkliai neatitinkantis vidutiniškai įprasto paslaugų naudojimo asmeninėms ar Sutartyje pagal verslo kliento mokėjimo planą numatytoms verslo reikmėms, ir/arba su tokių paslaugų naudojimu ar jų skaičiumi susijusios ekonominės naudos siekimas arba gavimas.

16.4. Vidutiniškai įprastu sunaudojamų duomenų kiekiu bus laikomas Tele2 tinklo atitinkamos kategorijos („postpaid“ kliento tipas) vienam paslaugų gavėjui tenkantis duomenų vidutinis kiekis, viešai skelbiamas tuo metu naujausioje LR Ryšių reguliavimo tarnybos elektroninių ryšių ketvirtinėje ataskaitoje

<https://www.rrt.lt/istekliai/ataskaitos-ir-apzvalgos/elektroniniu-rysiu-sektoriaus-periodines-ataskaitos/> dalies „Interneto prieiga, teikiama naudojant judriojo ryšio technologijas“, lentelėje „Vieno paslaugų gavėjo per mėnesį išsiųstų ir priimtų duomenų kiekis, MB, ir jo pokyčiai“.

16.5. Jeigu konkretaus Kliento Sutarties Kainoraštyje nėra nurodytas kitoks skaičiavimo metodas arba kitokios duomenų perdavimo paslaugų naudojimo sąlygos, **duomenų perdavimo paslaugų nesąžiningu naudojimu bus laikomas** per kalendorinį mėnesį vienam paslaugų gavėjui (vienam telefono numeriui) tenkantis toks **duomenų** perdavimo paslaugų **kiekis**, kuris **25 kartus ir daugiau viršija** įprastai vidutinį sunaudojamą paslaugų kiekį, apskaičiuojamą pagal aukščiau 16.4 dalyje numatytas sąlygas dėl vidutinio įprasto paslaugų kiekio, tenkančio vienam paslaugų gavėjui. Pirmą kartą nustatius galimą nesąžiningą neprotingai intensyvaus duomenų perdavimo paslaugų naudojimo atvejį, klientui pateikiamas įspėjimas ir nustatomas tolimesnis 4 (keturių) mėnesių naudojamo paslaugų kiekio vertinimo laikotarpis. Jei per tokį vertinimo laikotarpį nustatomas antras Sutarties pažeidimas dėl nesąžiningo ir neprotingai intensyvaus duomenų perdavimo paslaugų naudojimo, Klientui (konkrečiam telefono numeriui) einamąjį mėnesį nuo įspėjimo dienos iki to kalendorinio mėnesio pabaigos taikomas papildomas paslaugos vieneto apmokestinimas (kaina su PVM): 0,104 Eur/GB (=0,0001 Eur/MB). Kliento sunaudojamo paslaugų kiekio vertinimo ir galimo papildomo apmokestinimo taikymo laikotarpis baigiasi praėjus 4 mėnesiams nuo paskutinio buvusio nesąžiningo paslaugų naudojimo atvejo.

16.6. TELE2 atskirai nagrinės ir sieks teisingai vertinti kiekvieną konkretų atvejį dėl galimo pažeidimo, kai Tele2 kliento vykdomų skambučių trukmė sieks 4 ir daugiau valandų per parą, ir (arba) 20 ir daugiau valandų per savaitę, ir (arba) 70 val. per mėnesį, taip pat kai išsiunčiamų SMS žinučių skaičius bus 100 ir daugiau per parą ir (arba) 3000 ir daugiau per mėnesį.

16.7. Informuojame, kad Klientui netinkamai vykdant sąžiningo naudojimo taisyklėse numatytus kliento įsipareigojimus, Tele2 turi teisę: a)

TELE2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties BENDROSIOS SĄLYGOS

pritaikyti Kliento nesažiningai naudojamai paslaugai papildomą/kitą įkainį, kuris nurodomas Sutarties Kainoraštyje; b) nedelsiant apriboti paslaugų teikimą; c) po paslaugų apribojimo, vėliau paslaugų teikimą ir visiškai nutraukti, jeigu pažeidimas nepašalinamas. Informacija apie būsimą paslaugų papildomą apmokestinimą, ribojimą ar nutraukimą paprastai pateikiama SMS žinute, taip pat gali būti teikiama ir kitais būdais (skambučiu, raštu ar Savitarnoje), išskyrus neinformavimo atvejus, kai paslaugų ribojimas vykdomas neatidėliotinai skubiai dėl keliamos grėsmės ar daromos žalos ryšio tinklo veikimui, saugumui ir/ar vientisumui.

17. Tele2 judriojo ryšio paslaugų naudojimo sąlygos Europos Sąjungos (ES) ar Europos Ekonominės Erdvės (EEE) šalyse

17.1. Atsižvelgiant į ES teisės aktų sąlygas, Tele2 turi teisę taikyti tam tikrus numatytus ribojimus Klientui naudojantis Tele2 tarptinklinio ryšio paslaugomis ES / EEE šalyse. Jūsų Sutarties Kainoraštyje numatyto mokėjimo plano suteikiamais tarifais keliaujant ES/EEE šalyse galėsite

naudotis tuo atveju, jei nuolat gyvenate Lietuvoje ar turite kitokių pastovių ryšių su Lietuva ir/ar Jūsų vykdoma veikla yra susijusi su dažnu bei ilgalaikiu buvimu Lietuvos teritorijoje. Taip pat yra numatytos ribojimų sąlygos dėl laikotarpio, kurį asmuo naudojasi paslaugomis Lietuvoje ir ES/EEE šalyse. Nesažininga veikla laikomas ir Tele2 SIM kortelių perpardavimas ar kitoks perdavimas asmenims, neatitinkantiems sąžiningo naudotojo kriterijų.

17.2. Išsamios Tele2 judriojo tarptinklinio ryšio paslaugų naudojimo sąlygos ES ir EEE šalyse skelbiamos Tele2 tinklalapio skiltyje www.tele2.lt/es. Čia pateikiama detali informacija: i) kokiais atvejais galėsite naudotis savo pasirinkto mokėjimo plano suteikiamais tarifais („sąžiningo naudotojo“ sąvoka); ii) apie taikomus paslaugų kiekio limitus keliaujant ES / EEE ir papildomo apmokestinimo atvejus nesažiningo naudojimosi paslaugomis ES / EEE atvejais; iii) apie pagal Jūsų mokėjimo planą suteikiamą duomenų kiekio perskaičiavimą besinaudojant TELE2 tarptinklinio ryšio paslaugomis ES / EEE šalyse.

TELE2 TINKLE TAIKOMOS SRAUTO VALDYMO PRIEMONĖS

Pagal Europos tinklų neutralumo reglamento ([2015/2120/ES](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A2015L2120)) teisinius reikalavimus, visiems Tele2 klientams pateikiame papildomą detalizuotą informaciją apie naudojimąsi Tele2 judrioju internetu ir šiai paslaugai taikomas specialias sąlygas.

Informacija apie taikomas srauto valdymo priemones

Tele2, teikdama paslaugas savo klientams ir siekdama užtikrinti stabilų bei nenutrūkstamą duomenų tinklo veikimą, kai kuriais atvejais gali naudoti srauto valdymo priemones, kurios skirtos duomenų srautų suregulavimui tinkle. Tele2 duomenų srauto valdymo priemonės taikomos užtikrinant visiems atvirą ir neprioritetizuotą interneto turinio bei programėlių naudojimą ir siekiant aukščiausios interneto paslaugų teikimo kokybės kiekvienam klientui net ir tais atvejais, kai viešojo ryšio tinklas yra itin apkrautas. Svarbu pažymėti, kad šios priemonės neturi įtakos klientų privatumo ir jų asmens duomenų apsaugai.

Nepriklausomai nuo to, kokiomis programomis ar turinio teikimo paslaugomis naudojasi klientas, jam teikiamų Tele2 paslaugų kokybė nuo to nesikeičia, išskyrus tokius atvejus, kai pati paslauga pagal savo pobūdį bei tarptautinius tokios paslaugos teikimo standartus reikalauja tam tikro duomenų perdavimo paslaugos kokybės lygio (pavyzdžiui, *Balso per LTE* paslaugai teikti būtina užtikrinti specialius kokybinius parametrus – tam tikrą garantuotą duomenų srauto greitį ir paketų užlaikymą).

Aukščiau paminėtais tikslais Tele2 turi teisę taikyti žemiau aprašytas srauto valdymo priemones:

- paslaugų apribojimus, kai ribojimai susiję turinio, taikomųjų programų ar paslaugų teisėtumu arba su visuomenės sauga (pagal ES ir LR teisės aktus ir/arba įgaliotų institucijų sprendimus/nurodymus). Pavyzdžiui, nuo 2016 m. sausio 1 d. Lietuvoje įsigaliojo Azartinių lošimų įstatymo pakeitimai, kuriais reglamentuotas nuotolinių lošimų organizavimas Lietuvoje. Pagal Lošimų priežiūros tarnybos privalomus nurodymus Tele2 blokuoja savo klientams prieigą prie interneto svetainių, naudojamų siekiant nelegaliai vykdyti lošimus (daugiau informacijos: <http://www.lpt.lt/nelegalios-losimu-veiklos-vykdytojai/>).
- bendradarbiaudama su Interpolu bei kitomis teisėsaugos institucijomis (pagal jų pateiktus sąrašus), Tele2 blokuoja savo klientams prieigą prie vaikų seksualinio išnaudojimo vaizdų (angl. *child sexual abuse images*) turinio.
- įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai, kurie naudojami siekiant apsaugoti tinklo vientisumą ir saugumą, klientus ir tinklą nuo virusų, elektroninio pašto šiukšlių (angl. *spam*), kibernetinių atakų, kurios atsiranda plintant kenkėjiškai programinei įrangai arba šnipinėjimo programų pagalba įvykdytą galutinių paslaugų gavėjų tapatybės vagystę arba atliekant kitus panašaus pobūdžio kenkėjiškus veiksmus. Nustatius, kad Tele2 tinklo atžvilgiu vykdomi tokie paminėti kenkėjiški veiksmai, Tele2 gali imtis įvairių priemonių jiems neutralizuoti – pavyzdžiui, blokuoti elektroninio pašto dėžutes ar jų prievadus (angl. *port*), taip pat – tam tikrus IP adresus.
- srauto valdymo priemonės, skirtas užkirsti kelią gresiančiai Tele2 ryšio tinklo perkrovai, t. y. situacijoms, kai beveik susidarė tinklo perkrova, ir siekiant sušvelninti tinklo perkrovos poveikį, kai ji susidaro tik laikinai arba išimtinėmis aplinkybėmis. Įgyvendinant šias srauto valdymo priemones, visoms tinkle esančioms lygiavertėms srauto kategorijoms taikomos vienodos valdymo sąlygos.

Tinklo automatinis srauto valdymas (nepriklausomas nuo Tele2) gali pasireikšti ir kitais atvejais – pavyzdžiui, kitos šalies ryšio operatoriaus klientui naudojantis tarptinklinio ryšio paslaugomis Lietuvoje, kitos šalies operatorius savo klientui yra suteikęs aukštesnį duomenų prioriteto lygį, kurio Tele2 negali kontroliuoti. Tokių atvejų operatoriai stengiasi geranoriškai susitarti dėl vienodų sąlygų tiek savo, tiek kitos šalies klientams ir pritaikyti geriausią praktiką.

Svarbu pažymėti, kad visais atvejais naudojant srauto valdymo priemones yra užtikrinamas Tele2 klientų privatumas ir asmens duomenų apsauga. 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 šių tikslų pasiekimui.

Informacija apie paslaugos kokybės parametrus

Toliau pateikiama informacija apie tai, kokį praktinį poveikį interneto prieigos paslaugoms ir ypač – kliento naudojimuisi turiniu, taikomosiomis programomis ir paslaugomis – gali turėti duomenų kiekio apribojimai, sparta ir kiti paslaugos kokybės parametrai Tele2 tinkle.

Duomenų kiekio apribojimai

Tele2 klientai gali užsisakyti tiek ribotą, tiek neribotą (internetas namams) internetą, pasirinkdami pageidaujamus duomenų paketus. Po to, kai išnaudojamas ribotas užsakyto duomenų paketas (pvz., 1 GB, 5 GB ir kt.), duomenų perdavimas nutraukiamas ir naudotis interneto paslaugomis toliau neįmanoma – t. y. neveikia naršymas interneto tinklalapiuose, videoklipų bei nuotraukų peržiūra internete, el. pašto tikrinimas ir pan. Svarbu atkreipti dėmesį, kad išnaudojus riboto duomenų paketo duomenis taip pat nutrūksta ir nemokamai suteikiamas duomenų srautas, išskyrus toliau nurodomus specialius Tele2 informacijos tinklalapius. Priklausomai nuo turimo duomenų plano, klientas, išnaudojęs ribotą duomenų paketą, turi galimybę už papildomą mokestį užsisakyti papildomą duomenų paketą. Papildomo duomenų paketo užsakymui bet kuriuo atveju nėra apmokestinamas bei nėra blokuojamas duomenų srautas šiais adresais www.tele2.lt, www.pildyk.lt, mano.tele2.lt, narsyk.tele2.lt.

Tele2 savo klientams netaiko jokių interneto duomenų perdavimo spartos apribojimų.

Žemiau pateikiame keletą praktinių pavyzdžių apie duomenų poreikį naudojantis atitinkamomis interneto paslaugomis (lentelėje pateikti duomenys yra apytiksliai):

Duomenų sparta				
	 Paslauga tikėtina veiks	 Paslauga gali veikti su trūkčiais	 Paslauga gali veikti su trūkčiais arba neveikti	
Paslauga ir jei reikalinga apytiksli sparta	4G	3G	2G	Āpytikslis naudojimosi laikas su 1 GB HH:MM:SS
Naršymas internete (~2 Mbps)				priklauso nuo kliento vartojimo ypatumų
Video peržiūra HD (~5 Mbps)				0:27:18
Video peržiūra SD (~2 Mbps)				1:08:16
Video peržiūra UHD (~20 Mbps)				0:06:50
Balso telefonija internetu (angl. VoIP) (~0,1 Mbps)				22:45:20
Muzikos klausymasis (~0,32 Mbps)				7:06:40

Žemiau pateikiamos vidutinės bei maksimalios duomenų parsisiuntimo bei išsiuntimo spartos, priklausomai nuo ryšio technologijos:

4G (LTE/LTE-A) technologijos mobiliojo interneto teorinė maksimali parsisiuntimo sparta yra iki 300 Mbps (arba net iki 375 Mbps 4G++), o parsisiuntimas įprastomis apkrovos sąlygomis siekia 15-35 Mbps spartą. Vidutinė išsiuntimo sparta yra 10 Mbps, o maksimali išsiuntimo sparta – 50 Mbps.

3G (UMTS/HSPA) technologijos mobiliojo interneto teorinė maksimali sparta yra iki 42 Mbps, o vidutinė parsisiuntimo sparta įprastomis apkrovos sąlygomis yra 7 Mbps. Vidutinė išsiuntimo sparta yra 1 Mbps, o maksimali išsiuntimo sparta – 5,8 Mbps.

2G (GSM/EDGE) technologijos mobiliojo interneto teorinė maksimali sparta yra iki 256 Kbps, o minimali parsisiuntimo sparta įprastomis apkrovos sąlygomis yra 9,6 Kbps. Vidutinė išsiuntimo sparta yra 20 Kbps, o maksimali išsiuntimo sparta – 118 Kbps.

Maksimali sparta gali būti pasiekama keliolikoje didesnių Lietuvos miestų – tarp jų, Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje, Šiauliuose, Alytuje ir kituose, kuriuose esančios Tele2 bazinės tinklo stotys palaiko LTE-Advanced technologiją ir kai yra mažiausios šios aplinkinės sąlygos: klientas yra lauke ir yra tiesioginis matomumas antenos kryptimi, minimali interferencijos įtaka, netolimas atstumas iki bazinės stoties, tinko celėje yra labai nedidelis apkrovimas arba jo visai nėra, kliento įrenginys palaiko LTE-Advanced technologiją ir pan.

Tele2 reklamuojama sparta: netaikoma.

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 sutrikkti 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 nedidelės galimos spartos.

Sąlygos, kurios gali daryti įtaką duomenų perdavimo greičiui bei kokybei:

- Kliento buvimo vieta bei ryšio tinklo padengimas joje. Duomenų perdavimo greičiui bei kokybei gali daryti įtaką kliento įrangos buvimas patalpoje, kurioje sunkiai pasiekiamas priėmimo signalas, pavyzdžiui, rūšio patalpoje. Be to, signalo priėmimą gali riboti sienų storis, pastato statybinių medžiagų ypatumai ir kitos aplinkybės. Priėmimo signalui gali daryti įtaką kraštovaizdžio ypatumai, nutolimas nuo bazinės stoties (greitis mažėja didėjant atstumui), oro sąlygos ir kitos aplinkybės, darančios įtaką radijo signalo perdavimui. Pavyzdžiui, klientai labiau nutolę nuo ryšio bazinės stoties gali susidurti su mažesne sparta bei didesniu paketų užlaikymu. Tele2 tokiais atvejais gali pasiūlyti vietinius sprendimus pasiekti geriausią rezultatą (perstatyti įrangą į kitą vietą, prijungti išorinę anteną ir pan.).
- Padidėjusi tinklo apkrova ar tinklo perkrova. Tam tikru metu duomenų perdavimo greičiui, užlaikymui įtaką gali daryti spartus apkrovos padidėjimas, pavyzdžiui – švenčių laikotarpiais, neplanuoto masinio susibūrimo vietose ar ekstremalių situacijų vietose ir pan. Jeigu bazinės stoties sektoriuje konstatuojama tinklo perkrova ir duomenų perdavimas klientams lėtėja, Tele2 siekdama pašalinti trukdžius turi teisę atlikti techninių parametrų pakeitimus tiek rankiniu, tiek automatinio būdu. Šiais atvejais Tele2 taiko geriausią ir neprioretizuotą duomenų valdymą (angl. *Best effort*)
- Kliento naudojimo galinio įrenginio specifikacija bei funkciniai ypatumai (palaikomos technologijos, palaikomas maksimalus greitis, jautrumas, komplektacija (su išorine antena / be antenos), programinės įrangos versija ir pan. Pavyzdžiui, telefonui nepalaikant 4G (LTE/LTE-A) technologijos, klientas neturės galimybės pasiekti šios technologijos palaikomo greičio.
- Duomenų serverio, iš kurio gaunama informacija, apkrovimas, jo susijungimo su internetu sparta ir kiti serverių veiklos parametrai.
- Trečiųjų šalių įtaka paslaugos kokybei – sparta, užlaikymas, pasiekiamumas priklauso ir nuo galinių aplikacijų savininkų ar kitų paslaugų teikėjų (pavyzdžiui, *Facebook*, *YouTube*, *Netflix* ir pan.) taikomų paslaugų specifikacijų.

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas

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. Tai neigiamai veikia klientų naudojamą interneto paslaugomis, todėl visais atvejais Tele2 sieks šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų teikimo sutartyje nurodyta tvarka.

Teisių gynimo priemonės

Klientas, nustatęs nuolatinį ar nuolat pasikartojantį skelbiamų kokybės parametrų neatitinkantį interneto prieigos paslaugos veikimą ar manantis, kad Tele2 kitaip pažeidžia kliento teisę į kokybišką paslaugų gavimą, gali pasinaudoti teisių gynimo priemonėmis, numatytomis TELE2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosiose sąlygose.