

INTERNETO APSAUGOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

Šios Interneto apsaugos paslaugos teikimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato UAB „Cgates“, juridinio asmens kodas 120622256, buveinės adresas Ukmergės g. 120, LT-08105 Vilnius (toliau – **Cgates**), teikiamos papildomos interneto apsaugos paslaugos užsakymo, teikimo, naudojimo, apmokėjimo, sustabdymo ir nutraukimo sąlygas.

1. SĄVOKOS IR TAIKYMO SRITIS

1.1. Interneto apsaugos paslauga (toliau – Paslauga) – Cgates fiksuoto interneto prieigos klientams teikiama papildoma tinklo lygmens saugumo paslauga, kuri, naudojant domenų vardų sistemos (DNS) užklausų analizę ir filtravimą, padeda nustatyti ir blokuoti prieigą prie žinomų arba įtariamų kenkėjiškų, apgaulingų ar kitų pagal Paslaugos nustatymus ribojamų interneto išteklių.

1.2. Klientas – fizinis asmuo, sudaręs su Cgates interneto prieigos paslaugų teikimo sutartį ir užsakęs Paslaugą.

1.3. Cgates DNS serveriai – Cgates valdomi arba Cgates Paslaugai teikti naudojami DNS serveriai, kurių adresai kliento įrangai paprastai suteikiami automatiškai kartu su interneto ryšio nustatymais.

1.4. Paslaugos technologinį sprendimą Cgates gali teikti pasitelkdama trečiąjį asmenį – Whalebone, s.r.o. ar kitą technologinį tiekėją. Kliento sutarties šalimi ir Paslaugos teikėju klientui išlieka Cgates.

1.5. Taisyklės yra neatskiriama Kliento su Cgates sudarytos paslaugų sutarties dalis.

2. PASLAUGOS PASKIRTIS IR FUNKCIONALUMAS

2.1. Paslauga skirta papildomai sumažinti riziką, kad Klientas ar jo interneto tinkle naudojami įrenginiai prisijungs prie žinomų arba įtariamų kenkėjiškų, apgaulingų, duomenų viliavimo (angl. phishing), kenkėjiškos programinės įrangos platinimo ar kitų nesaugių interneto išteklių.

2.2. Priklausomai nuo techninių galimybių, Paslauga taip pat gali suteikti galimybę Klientui blokuoti tam tikras interneto svetainių ar turinio kategorijas, sudaryti leidžiamų ir blokuojamų domenų sąrašus, peržiūrėti saugumo pranešimus ar naudotis kitomis Cgates nurodytomis funkcijomis.

2.3. Paslauga veikia tinklo lygmeniu, todėl Klientui paprastai nereikia įrenginiuose diegti atskiros programinės įrangos. Paslaugos veikimas gali priklausyti nuo naudojamo įrenginio, operacinės sistemos, naršyklės, programėlės, šifravimo technologijų, DNS nustatymų ir kitų techninių aplinkybių.

2.4. Paslauga veikia DNS lygmeniu ir filtruoja DNS užklausas, todėl gali neleisti užmegzti ryšio su blokuojamais domenų vardais. Paslauga neanalizuoja Kliento siunčiamo ar gaunamo interneto turinio ir nėra skirta failams, elektroninių laiškų priedams ar Kliento įrenginyje esančiai programinei įrangai tikrinti antivirusinės programos veikimo principu.

3. BŪTINA TECHNINĖ SĄLYGA – CGATES DNS SERVERIŲ NAUDOJIMAS

3.1. Paslauga veikia tik tuomet, kai Kliento interneto ryšio įrenginyje, maršrutizatoriuje ir (ar) galiniame įrenginyje DNS užklausoms naudojami Cgates DNS serveriai.

3.2. Jeigu Klientas pats pakeičia DNS nustatymus ir naudoja kitų paslaugų teikėjų, viešuosius, privačius, šifruotus ar kitokius ne Cgates DNS serverius, įskaitant įrenginyje, naršyklėje, programėlėje, maršrutizatoriuje ar virtualiame privačiame tinkle (VPN) sukonfigūruotus DNS serverius, Paslauga tokiame interneto sraute techniškai neveiks.

3.3. Klientas nėra įpareigotas naudoti Cgates DNS serverių ir turi teisę savo nuožiūra pasirinkti kitus DNS serverius. Tačiau Klientas supranta ir sutinka, kad toks pasirinkimas gali visiškai arba iš dalies panaikinti Paslaugos funkcionalumą, nors Paslauga ir toliau bus laikoma aktyvia, jeigu Klientas jos nebus atsisakęs.

3.4. Cgates neatsako už Paslaugos neveikimą ar ribotą veikimą, jeigu tai lemia Kliento ar trečiųjų asmenų pakeisti DNS nustatymai, VPN naudojimas, naršyklės ar programėlės naudojamas šifruotas DNS, Kliento įrangos konfigūracija ar kitos nuo Cgates nepriklausančios aplinkybės.

3.5. Klientas pats atsako už savo įrangos ir tinklo nustatymus. Klientui paprašius, Cgates gali suteikti bendro pobūdžio informaciją, kaip atkurti automatinius DNS nustatymus, tačiau neprivalo administruoti Klientui nepriklausančios ar Cgates neprižiūrimos įrangos.

4. PASLAUGOS RIBOS IR KLIENTO PAREIGOS

4.1. Paslauga nesuteikia ir negali suteikti 100 procentų apsaugos nuo internetinių grėsmių, virusų, kenkėjiškos programinės įrangos, sukčiavimo, duomenų vagystės, įsilaužimų ar kitų kibernetinių incidentų. Paslauga yra tik papildomas apsaugos sluoksnis.

4.2. Grėsmių duomenų bazės ir aptikimo metodai yra nuolat atnaujinami, tačiau naujos, nežinomos, sparčiai kintančios ar specialiai maskuojamos grėsmės gali būti neatpažintos. Taip pat gali pasitaikyti klaidingo blokavimo arba nepakankamo blokavimo atvejų.

4.3. Paslauga nepakeičia Kliento pareigos naudoti saugius slaptažodžius, kelių veiksmų autentifikavimą, atnaujintą operacinę sistemą ir programinę įrangą, antivirusines ir kitas saugumo priemones, daryti atsargines kopijas, kritiškai vertinti nuorodas ir pranešimus bei laikytis kitų kibernetinio saugumo rekomendacijų.

4.4. Klientas privalo užtikrinti, kad Paslauga būtų naudojama teisėtai ir nepažeistų kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų. Klientas atsako už savo namų ūkyje, organizacijoje ar jo valdomame tinkle Paslaugos nustatymus ir naudojimą.

4.5. Paslaugos suteikiamas svetainės ar domeno neblokavimas nereiškia, kad Cgates patvirtina tokio ištekliaus teisėtumą, saugumą, patikimumą ar turinio tikslumą. Blokavimas taip pat savaime nereiškia, kad konkretus šaltinis visais atvejais yra neteisėtas ar kenkėjiškas.

5. PASLAUGOS UŽSAKYMAS, AKTYVAVIMAS IR VALDYMAS

5.1. Paslaugą gali užsakyti Cgates fiksuoto interneto prieigos paslaugos Klientas Cgates nurodytais kanalais, įskaitant savitarną, telefonu, klientų aptarnavimo vietoje ar kitu Cgates pasiūlytu būdu.

5.2. Paslauga aktyvuojama tą pačią dieną, kai ji užsakoma. Apie aktyvavimą Klientas gali būti informuojamas SMS žinute, elektroniniu paštu, savitarnoje ar kitu sutartu būdu.

5.3. Jeigu Paslaugai suteikiamas nemokamas bandomasis laikotarpis, jo trukmė, pradžia, pabaiga ir po jo taikoma kaina nurodomi paslaugų sutartyje. Pasibaigus bandomajam laikotarpiui, Paslauga tęsiama už nustatytą mokestį, jeigu Klientas jos neatsisako iki Cgates nurodyto termino. Apie bandomojo laikotarpio pabaigą Cgates informuos Klientą likus ne mažiau kaip 7 kalendorinėms dienoms. Cgates turi teisę nustatyti, kad nemokamas bandomasis laikotarpis Klientui gali būti pritaikomas tik kartą per tam tikrą laikotarpį (pvz., kartą per 12 mėn., kartą per terminuotos sutarties galiojimo laikotarpį ir pan.)

5.4. Klientas gali keisti Paslaugos nustatymus tik tiek, kiek tai leidžia konkretaus Paslaugos plano funkcionalumas. Pakeitimai gali įsigalioti ne iš karto dėl techninio duomenų atnaujinimo laiko.

5.5. Paslauga teikiama tik kartu su aktyvia Cgates interneto prieigos paslauga ir tik tame interneto prieigos taške ar pagal tą abonento identifikatorių, kuriam ji užsakyta, nebent individualiomis sąlygomis nustatyta kitaip.

6. KAINA IR ATSISKAITYMAS

6.1. Paslaugos kaina nurodoma paslaugų sutartyje. Vartotojams nurodoma kaina apima pridėtinės vertės mokestį, jeigu nenurodyta kitaip.

6.2. Mokestis už Paslaugą įtraukiamas į bendrą Cgates sąskaitą. Už nepilną atsiskaitymo laikotarpį mokestis apskaičiuojamas proporcingai.

6.3. Klientui laiku neatsiskaičius už Paslaugą ar kitas Cgates paslaugas, Cgates gali sustabdyti Paslaugos teikimą bendrosiose paslaugų teikimo sąlygose nustatyta tvarka.

6.4. Tai, kad Paslauga neveikia dėl Kliento pasirinktų ne Cgates DNS serverių ar kitų nuo Kliento priklausančių techninių nustatymų, savaime neatleidžia Kliento nuo pareigos mokėti už aktyvią Paslaugą.

7. PASLAUGOS KOKYBĖ, PAKEITIMAI IR SUTRIKIMAI

7.1. Cgates siekia užtikrinti nepertraukiamą Paslaugos veikimą, tačiau negarantuoja, kad Paslauga visada veiks be klaidų, vėlavimų ar pertrūkių.

7.2. Paslauga gali būti laikinai neveikianti arba ribojama dėl profilaktikos, atnaujinimų, gedimų, kibernetinių incidentų, trečiųjų asmenų sistemų sutrikimų, nenugalimos jėgos, taip, kaip ji suprantama pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus ar kitų objektyvių priežasčių.

7.3. Cgates gali keisti Paslaugos technologiją, tiekėją, funkcijas, filtravimo kategorijas, vartotojo sąsają ar kitus techninius sprendimus, jeigu dėl to iš esmės nesumažėja Klientui sutartas Paslaugos funkcionalumas. Apie esminius Klientui nepalankius pakeitimus informuojama teisės aktų ir sutarties nustatyta tvarka.

7.4. Klientas apie pastebėtą Paslaugos sutrikimą turi pranešti Cgates klientų aptarnavimo kanalais ir, kiek pagrįstai būtina diagnostikai, pateikti informaciją apie naudojamą įrangą, DNS nustatymus, laiką, domeną ir klaidos pobūdį.

8. ATSAKOMYBĖ

8.1. Cgates atsako už Paslaugos teikimą pagal imperatyvias teisės aktų nuostatas ir sutartį. Cgates neatsako už žalą ar nuostolius, kilusius vien dėl to, kad Paslauga neatpažino konkrečios grėsmės, neužblokavo konkretaus interneto išteklio arba klaidingai jį užblokavo, išskyrus atvejus, kai žala kilo dėl Cgates tyčios ar didelio neatsargumo arba kai teisės aktai nustato kitaip.

8.2. Cgates neatsako už Kliento sprendimus, priimtus remiantis Paslaugos pranešimais, už Kliento įrenginiuose esančių duomenų praradimą, trečiųjų asmenų turinį ar veiksmus, taip pat už Kliento saugumo priemonių nepakankamumą.

8.3. Šios Taisyklės neriboja vartotojo teisių, kurių pagal taikytinus teisės aktus negalima atsisakyti ar apriboti.

9. ASMENS DUOMENYS IR KONFIDENCIALUMAS

9.1. Teikdama Paslaugą Cgates gali tvarkyti bendruosius asmens duomenis ir techninius duomenis, būtinus Paslaugai aktyvuoti, valdyti, užtikrinti saugumą, nustatyti sutrikimus, vykdyti apskaitą ir aptarnauti Klientą, įskaitant abonentą identifikatorių, IP adresą, DNS užklausų ir saugumo įvykių techninius duomenis.

9.2. Asmens duomenys tvarkomi, Cgates privatumo politikoje ir (ar) atskirame pranešime apie privatumo apsaugą nurodytais tikslais, teisiniais pagrindais ir terminais. Klientas su aktualia informacija gali susipažinti Cgates interneto svetainės skiltyje Privatumo politika.

9.3. Paslaugai teikti Cgates gali pasitelkti duomenų tvarkytojus ir technologinius partnerius, įskaitant Whalebone, laikydamasi taikomų asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

9.4. Cgates neperžiūri Kliento įvedamų slaptažodžių, mokėjimo kortelių duomenų ar interneto svetainių turinio vien dėl Paslaugos teikimo, tačiau gali būti tvarkomi DNS, bendrieji asmens duomenys ir kiti techniniai duomenys tiek, kiek būtina Paslaugos funkcijoms įgyvendinti.

10. PASLAUGOS SUSTABDYMAS IR NUTRAUKIMAS

10.1. Klientas gali atsisakyti Paslaugos Cgates nurodytais kanalais. Paslauga nutraukiama tos pačios dienos 23:59 valandą, o mokestis skaičiuojamas proporcingai iki nutraukimo dienos.

10.2. Nutraukus Cgates interneto prieigos paslaugą, Paslauga nutraukiama automatiškai, nebent šalys susitaria kitaip.

10.3. Cgates gali sustabdyti arba nutraukti Paslaugą, jeigu Klientas iš esmės pažeidžia sutartį ar Taisykles, naudoja Paslaugą neteisėtai, neatsiskaito, kelia grėsmę Cgates ar trečiųjų asmenų sistemoms arba Paslaugos teikimas tampa techniškai ar teisiškai neįmanomas.

10.4. Jeigu Cgates nusprendžia visam laikui nutraukti Paslaugos teikimą ne dėl Kliento kaltės, Klientas informuojamas sutartyje ir teisės aktuose nustatyta tvarka.

11. PRETENZIJOS IR GINČŲ SPRENDIMAS

11.1. Dėl Paslaugos Klientas gali kreiptis į Cgates sutartyje ar interneto svetainėje nurodytais klientų aptarnavimo kanalais.

11.2. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami teisės aktų bei Cgates nustatyta tvarka.

11.3 Vartotojų prašymai ar skundai dėl Paslaugos taip pat gali būti teikiami Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (A. Goštauto g. 12, 01108, Vilnius, el. pristatymo dėžutės adresas 188770044, el. p. tarnyba@vvat.lt, tel. +370 5 2626760, interneto svetainėje <https://vvat.lrv.lt/>), (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritoriniams padaliniais apskrityse ar Vartotojų teisių informacinėje sistemoje (VTIS), Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, Cgates Privatumo politikoje nustatyta tvarka.

12. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12.1. Taisyklėms ir Paslaugai taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

12.2. Cgates gali keisti Taisykles teisės aktų ir sutarties nustatyta tvarka. Aktualios Taisyklės skelbiamos Cgates interneto svetainėje arba pateikiamos kitu patvariuoju formatu.

12.3. Jeigu kuri nors Taisyklių nuostata pripažįstama negaliojančia ar neįgyvendinama, tai nedaro negaliojančių kitų Taisyklių nuostatų.

12.4. Taisyklės įsigalioja 2026 m. rugpjūčio 18 d.