

Interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo taisyklės

I. Bendrosios sąlygos

1. Interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Kliento naudojamą interneto prieigos paslaugų (toliau – Paslaugos) teikėjo keitimo į „Cgates“ ir/arba „Cgates“ keitimo į kitą interneto paslaugų teikėją keitimo tvarką ir sąlygas.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus patvirtintu Interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo tvarkos aprašu ir kitais Lietuvos Respublikos norminiais teisės aktais.

II. Sąvokos

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris yra pasirašęs „Cgates“ Paslaugų teikimo sutartį, arba yra sudaręs Paslaugų teikimo sutartį su kitu interneto prieigos paslaugų teikėju;
 - 3.2. **Gavėjas** – interneto prieigos paslaugų teikėjas, kurio teikiamomis Paslaugomis pageidauja naudotis kito interneto prieigos paslaugų teikėjo Klientas;
 - 3.3. **Perleidėjas** – interneto prieigos paslaugų teikėjas, kurio Klientas pageidauja naudotis kito interneto prieigos paslaugų teikėjo teikiamomis Paslaugomis;
 - 3.4. **Techninės galimybės** – Gavėjo ir/arba Perleidėjo techniniai pajėgumai, leidžiantys užtikrinti Kliento pageidaujamos Paslaugos teikimą.
4. Kitos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos norminiuose teisės aktuose reglamentuojančiuose elektroninių ryšių veiklą.

III. Naudojamo interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo į „Cgates“ tvarka ir sąlygos

5. Klientas, siekdamas pakeisti naudojamą interneto prieigos paslaugų teikėją į „Cgates“, apie tai gali informuoti „Cgates“ el. paštu info@cgates.lt, bendruoju klientų aptarnavimo numeriu (8 5) 215 0000 bei nurodyti adresą, kuriuo pageidauja, kad „Cgates“ suteiktų interneto prieigos paslaugas.
6. Gavusi Kliento kreipimąsi, „Cgates“ įvertina turimas Technines galimybes ir/arba kokius papildomus darbus „Cgates“ turėtų atlikti norint teikti Kliento pageidaujamas Paslaugas, šių darbų kainą ir atlikimo terminus, bei informuoja apie tai Klientą.
7. „Cgates“ nustačiusi, kad egzistuoja Techninės galimybės teikti Kliento pageidaujamas Paslaugas, „Cgates“ su Klientu suderina galimą interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo datą ir sąlygas.
8. Jokie užmokesčiai už interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimą yra netaikomi, išskyrus „Cgates“ užmokesčius už papildomus darbus, kuriuos „Cgates“ privalo atlikti tam, kad galėtų teikti Klientui pageidaujamas Paslaugas. Klientas gali susipažinti su papildomų darbų atlikimo įkainiais bei terminais interneto svetainėje www.cgates.lt [čia] arba paskambinęs bendruoju klientų aptarnavimo numeriu.
9. Klientui sutikus su interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo sąlygomis, Klientas užpildo nustatytos formos prašymą dėl interneto paslaugų teikėjo keitimo (toliau – Prašymas), kurio formą „Cgates“ pateikia Klientui ir kuri gali būti rasta interneto svetainėje www.cgates.lt [čia]. Esant poreikiui, kartu su užpildytu Prašymu Klientas taip pat pateikia „Cgates“ nurodytus papildomus dokumentus.
10. „Cgates“ ne vėliau kaip per 4 darbo dienas nuo Prašymo gavimo dienos perduoda Kliento pateiktą Prašymą Kliento nurodytam interneto prieigos paslaugų teikėjui, kuris per 4 darbo dienas turi informuoti „Cgates“, ar Prašyme nurodyta Kliento informacija yra teisinga. Tuo atveju, jeigu Prašyme nurodyti duomenys yra neteisingi, „Cgates“ per 4 darbo dienas nuo šios informacijos gavimo dienos praneša apie tai Klientui ir nutraukia interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo procesą.
11. „Cgates“ atkreipia Kliento dėmesį, kad, gavęs Prašymą, Perleidėjas turėtų Klientą informuoti, kokių paslaugų teikimas Klientui bus nutrauktas, taip pat nurodyti jų nutraukimo datą ir laiką, kokios paslaugos ir toliau bus teikiamos (jei tokių yra), kokie užmokesčiai bus taikomi, jei sutartis dėl Paslaugų teikimo bus nutraukta nepasibaigus terminuotos sutarties trukmei arba minimaliam naudojimosi Paslaugomis terminui, bei kitą su Paslaugų teikimo nutraukimu susijusią informaciją. Perleidėjas taip pat privalo imtis veiksmų, kad Paslaugos nebūtų teikiamos ir už jas skaičiuojami užmokesčiai Klientui ilgiau nei nurodyta Prašyme.
12. „Cgates“ Paslaugos Klientui pradedamos teikti su Klientu sudarius Paslaugų teikimo sutartį.
13. Tuo atveju, jeigu siekiant atlikti Paslaugų teikėjo keitimą būtina atvykti į interneto prieigos paslaugų teikimo vietą, „Cgates“ pasiūlo Klientui, pateikusiam Prašymą pakeisti Paslaugų teikėją, galimus atvykimo laikus ir suderina su juo konkrečią atvykimo datą ir laiką.
14. „Cgates“ Paslaugų teikimo pradžios data gali būti keičiama „Cgates“ ir Kliento sutarimu likus ne mažiau nei 3 darbo dienoms iki Prašyme nurodyto Paslaugų teikėjo keitimo termino.

15. Klientas turi teisę atšaukti savo Prašymą, tačiau apie tai turi „Cgates“ informuoti taip pat likus ne mažiau nei 3 darbo dienoms iki Prašyme nurodyto Paslaugų teikėjo keitimo termino. Atšaukimo formą galima rasti www.cgates.lt [\[čia\]](#).

16. Viso interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo proceso metu „Cgates“ bendradarbiauja su Perleidėju siekiant pakeisti Paslaugų teikėją operatyviai ir ekonomiškai.

17. Tuo atveju, jeigu galimybė pakeisti Paslaugų teikėją numatytais sąlygomis Klientui nebuvo užtikrinta dėl „Cgates“ kaltės, Klientas turi teisę raštu pateikti prašymą „Cgates“ dėl kompensacijos dėl nevykdomo ar netinkamai vykdomo Paslaugų teikėjo keitimo išmokėjimo į Kliento nurodytą sąskaitą. „Cgates“ įsipareigoja tokį prašymą išnagrinėti per 14 kalendorinių dienų bei, nustačius, kad dėl „Cgates“ kaltės buvo neįvykdyti ar netinkamai įvykdyti Paslaugų teikėjo keitimo įsipareigojimai, išmokėti Klientui „Cgates“ ir Kliento sutartą kompensaciją, arba kompensaciją, kurios dydis būtų apskaičiuojamas toliau nurodyta tvarka: a) vėluojant atlikti paslaugų teikėjo keitimą – kompensaciją, apskaičiuojamą padauginus vėlavimo dienų skaičių iš Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamo bazinio dydžio*; b) nepakeitus Paslaugų teikėjo – kompensaciją, apskaičiuojamą padauginus mėnesio, kurį turėjo būti atliktas paslaugos teikėjo keitimas, kalendorinių dienų skaičių iš Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamo bazinio dydžio; c) kitais atvejais – Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamo bazinio dydžio, padauginto iš koeficiento nuo 1 iki 10, atsižvelgiant į Kliento teisės pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją pažeidimo pobūdį, trukmę, pasekmes ir kitas susijusias aplinkybes, dydžio kompensaciją.

* Bazinis dydis yra Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamoje naujausioje metinėje elektroninių ryšių sektoriaus ataskaitoje nurodytos vidutinės pajamos iš vieno mažmeninių interneto prieigos paslaugų gavėjo per mėnesį (pagal keičiamų interneto prieigos paslaugų teikimo technologiją).

IV. „Cgates“ keitimas į kitą interneto prieigos paslaugų teikėją

18. Klientui apsisprendus pakeisti „Cgates“ į kitą Paslaugų teikėją, Klientas apie tai informuoja Gavėją, kuris analogiškai šių Taisyklių III dalyje nurodyta tvarka persiunčia Kliento Prašymą pakeisti Paslaugos teikėją „Cgates“.

19. „Cgates“ gavusi Kliento Prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, ne vėliau kaip per 4 darbo dienas įvertina gautą informaciją ir informuoja Gavėją, jei nustato, kad prašyme pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją pateikti duomenys apie Klientą (vardas, pavardė ir (ar) asmens kodas, juridinio asmens pavadinimas ir (ar) kodas) nesutampa su „Cgates“ turimais duomenimis apie Klientą. Nurodytu atveju „Cgates“ kartu su Gavėju nutraukia interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo procesą, kuris gali būti inicijuojamas iš naujo Klientui pateikus naują Prašymą su teisinga informacija.

20. „Cgates“ gavusi Kliento Prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, jeigu Prašyme pateikti duomenys yra teisingi) per 5 darbo dienas nuo Prašymo gavimo dienos informuoja Klientą, kokių paslaugų teikimas Klientui bus nutrauktas, taip pat nurodo jų nutraukimo datą ir laiką, kokios paslaugos ir toliau bus teikiamos (jei tokių yra), kokie užmokesčiai bus taikomi, jei sutartis dėl Paslaugų teikimo bus nutraukta nepasibaigus terminuotos sutarties trukmei arba minimaliam naudojimosi Paslaugomis terminui, bei kitą su Paslaugų teikimo nutraukimu susijusią informaciją.

21. Klientui nusprendus nutraukti Paslaugų teikėjo keitimo procesą ar pakeisti Paslaugų teikėjo keitimo datą, Klientas apie tai turėtų informuoti Gavėją ne vėliau kaip likus 3 dienoms iki Prašyme nurodytos paslaugų teikėjo keitimo datos. „Cgates“ gavusi šią informaciją iš Gavėjo, sustabdo Prašymo vykdymą ir „Cgates“ Paslaugų nutraukimą arba pakeičia savo Paslaugų teikimo Klientui datą.

22. „Cgates“ įsipareigoja užtikrinti, kad Paslaugos būtų teikiamos Klientui ne trumpiau nei iki Prašyme nurodytos datos.

23. Tuo atveju, jeigu Klientas naudojasi „Cgates“ išankstinio mokėjimo Paslaugomis, „Cgates“ įsipareigoja pagal Kliento pateiktą prašymą grąžinti Klientui iš anksto už Paslaugas sumokėtos sumos (sumos, už kurią Klientui nebuvo suteikta interneto prieigos paslaugų) likutį į Kliento nurodytą banko sąskaitą.

24. Viso interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo proceso metu „Cgates“ bendradarbiauja su Gavėju siekiant pakeisti Paslaugų teikėją operatyviai ir ekonomiškai.

25. Tuo atveju, jeigu galimybė pakeisti Paslaugų teikėją numatytais sąlygomis Klientui nebuvo užtikrinta dėl „Cgates“ kaltės, Klientas turi teisę raštu pateikti prašymą „Cgates“ dėl kompensacijos dėl nevykdomo ar netinkamai vykdomo Paslaugų teikėjo keitimo išmokėjimo į Kliento nurodytą sąskaitą. „Cgates“ įsipareigoja tokį prašymą išnagrinėti per 14 kalendorinių dienų bei, nustačius, kad dėl „Cgates“ kaltės buvo neįvykdyti ar netinkamai įvykdyti Paslaugų teikėjo keitimo įsipareigojimai, išmokėti Klientui „Cgates“ ir Kliento sutartą kompensaciją, arba kompensaciją, kurios dydis būtų apskaičiuojamas toliau nurodyta tvarka: a) vėluojant atlikti paslaugų teikėjo keitimą – kompensaciją, apskaičiuojamą padauginus vėlavimo dienų skaičių iš Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamo bazinio dydžio; b) nepakeitus Paslaugų teikėjo – kompensaciją, apskaičiuojamą padauginus mėnesio, kurį turėjo būti atliktas paslaugos teikėjo keitimas, kalendorinių dienų skaičių iš Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamo bazinio dydžio; c) kitais atvejais – Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamo bazinio dydžio, padauginto iš koeficiento nuo 1 iki 10, atsižvelgiant į Kliento teisės pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją pažeidimo pobūdį, trukmę, pasekmes ir kitas susijusias aplinkybes, dydžio kompensaciją.

V. Baigiamosios nuostatos

26. Šios Taisyklės galioja nuo 2022 m. rugpjūčio 26 d. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai „Cgates“ interneto puslapyje www.cgates.lt. „Cgates“ atkreipia Kliento dėmesį, kad Taisyklės Klientas gali atsisiųsti į savo asmeninę laikmeną dokumentavimo, informacijos atgaminimo jos nepakeičiant ir peržiūros ateityje tikslais.

27. „Cgates“ turi teisę pakeisti Taisyklės apie tai viešai informuodama savo interneto puslapyje www.cgates.lt bei raštu arba el. paštu Klientams.

28. Interneto prieigos paslaugų teikėjas, siekdamas susisiekti su „Cgates“ dėl Paslaugų teikėjo keitimo, gali tai padaryti el. pašto adresu info@cgates.lt arba paskambinęs telefono numeriu (8 5) 215 0000.

29. Ginčai dėl nevykdomo ar netinkamai vykdomo Paslaugų teikėjo keitimo, taip pat kompensacijos Klientui išmokėjimo sprendžiami šalių susitarimu, o šalims nesusitarus - Lietuvos Respublikos įstatymais nustatyta tvarka. Klientas informuojamas, kad gali kreiptis į ginčus tarp vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų neteisminę tvarka sprendžiantį subjektą - Lietuvos Respublikos Ryšių reguliavimo tarnybą (Algirdo g. 27A, 03219 Vilnius, tel. (8 5) 210 5633, faks. (8 5) 216 1564, el. paštas rrt@rrt.lt, interneto svetainė www.rrt.lt), ar užpildyti prašymo formą Elektroninėje vartotojų ginčų sprendimo platformoje adresu <https://ec.europa.eu/odr/>.

30. 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.

Su paslaugų teikėju, kurio galutinis interneto paslaugų gavėjas pageidauja naudotis „Cgates“ internetu, „Cgates“ susisieks viešai skelbiamais jo kontaktais, nurodytais interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo tvarkoje.

Interneto prieigos paslaugų teikėjų, kurių teikiama interneto prieigos paslauga pageidauja naudotis „Cgates“ interneto paslaugų gavėjas, prašome pateikti informaciją šiais kontaktais info@cgates.lt.