

## „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklės

### I. Bendrosios sąlygos

1. „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato „Cgates“ 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** – juridinis asmuo, kuris yra pasirašęs „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį ir naudojami „Cgates“ teikiamomis elektroninių ryšių paslaugomis verslo ar profesiniams poreikiams tenkinti;
- 3.2. **Paslauga** – viena iš „Cgates“ tinkle teikiamų elektroninių ryšių paslaugų, dėl kurios/ių teikimo Klientas sudarė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį;
- 3.3. **Sutartis** - Kliento ir „Cgates“ sudaryta „Cgates“ 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 „Cgates“ nustatytos formos „Cgates“ Paslaugų teikimo sutarties priedą (užsakymą), kuris Sutarties dalimi tampa nuo to momento, kai Klientui faktiškai pradedamos teikti minėtu Sutarties priedu (užsakymu) užsakytos Paslaugos;
- 3.4. **„Cgates“ tinklo galinis taškas** – „Cgates“ tinklo galinis įrenginys prie kurio prijungta Klientui priklausanti ar „Cgates“ Klientui perduota įranga.
- 3.5. **„Cgates“ įranga** – Klientui, Taisyklėse, Sutartyje ir/ar jos prieduose nustatyta tvarka, suteikiama (perduodama) įranga, reikalinga „Cgates“ teikiamoms Paslaugoms priimti;
- 3.6. **Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas** – Kliento įsipareigojimas naudotis Paslaugomis tam tikrą, Sutartyje ir/ar jos prieduose (užsakymuose) nurodytą, laikotarpį, kuris pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios;
- 3.7. **Papildomos paslaugos** - tai Kliento užsakytos paslaugos (elektroninių ryšių tinklo aptarnavimo, papildomų TV programų rinkinių retransliavimo ir kt.), kurių teikimas tiesiogiai susijęs su Paslaugomis ir kurios negali būti teikiamos atskirai nuo Paslaugų;
- 3.8. **Paslaugų įdiegimas** - tai „Cgates“ tinkle ir/ar Kliento valdoje atliekami darbai, skirti sudaryti reikiamas technines sąlygas, būtinas Paslaugoms teikti;
- 3.9. **Paslaugų teikimo pradžia** - laikas, nuo kurio Klientui sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis Taisyklėse nustatyta tvarka;
- 3.10. **Paslaugos teikimo sąlygos** - „Cgates“ Klientų aptarnavimo skyriuose ar „Cgates“ interneto svetainėje viešai skelbiama oficiali informacija apie „Cgates“ Paslaugas;
- 3.11. **„Cgates“ tinklas** - „Cgates“ priklausantis elektroninių ryšių ir kabelinės televizijos tinklas;
- 3.12. **Techninės priežiūros laikotarpis** – laiko tarpas, kai paslauga Klientui neteikiama dėl „Cgates“ atliekamų „Cgates“ tinklo profilaktinės priežiūros ar remonto darbų;
- 3.13. **„Cgates“ įrangos grąžinimas** - „Cgates“ nustatyta ir patvirtinta tvarka, taikoma Klientams, kuria vadovaujantis Klientai grąžina, o Klientus aptarnaujantys „Cgates“ darbuotojai patikrina, įvertina ir priima/nepriima iš Klientų „Cgates“ įrangą;
- 3.14. **Interneto paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalas, per kurį Klientas gali naudotis interneto paslauga, išreiškiamas procentiniu santykiu nuo interneto paslaugos teikimo vieno mėnesio laikotarpio:  $(A - B) / A \cdot 100\%$ , 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 („Cgates“ automatinio ar rankiniu būdu užfiksuotu Kliento pranešimo apie interneto paslaugos teikimo sutrikimą, kuris įvyko dėl „Cgates“ 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.

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. Paslaugų užsakymas, įdiegimas ir teikimas**

5. Paslaugas Klientas gali užsakyti Sutartyje, Taisyklėse arba „Cgates“ viešai skelbiamais būdais. Nepriklausomai nuo užsakymo būdo, Klientas įsipareigoja apmokėti už „Cgates“ Paslaugas.

6. Kliento užsakytos Paslaugos pradėdamos teikti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Paslaugų užsakymo dienos, nebent šalys susitartų kitaip, 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 „Cgates“ įrangą bei įvadą sutartoje Paslaugų įdiegimo vietoje.

8. Paslaugos įdiegiamos ir teikiamos tik tada, kai Klientas užtikrina ir pasirūpina, kad „Cgates“ atstovai, „Cgates“ darbo metu, jeigu šalys nesusitaria kitaip, Paslaugų įdiegimo vietoje turėtų galimybę įrengti „Cgates“ 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 „Cgates“ įrangos naudojimo sąlygas ir, jei reikia, nepertraukiamą elektros tiekimą Paslaugų įdiegimo vietoje sumontuotai „Cgates“ įrangai.

10. „Cgates“ perduoda/parduoda Klientui tik visapusiškai sukomplektuotą, Paslaugoms teikti skirtą „Cgates“ įrangą. „Cgates“ užtikrina, kad jos perduodama/parduodama Paslaugoms teikti skirta įranga veikia tinkamai ir atitinka jai keliamus „Cgates“ tinklo techninius reikalavimus.

11. Paslaugoms teikti skirtos „Cgates“ įrangos praradimo ar sugedimo rizika ir visiškai 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. „Cgates“ užtikrina Paslaugoms teikti skirtos įrangos tinkamą veikimą „Cgates“ tinkle ir neatsako už galimus įrangos gedimus, jeigu ši įranga buvo jungiama prie kitų paslaugų teikėjų elektroninių ryšių tinklų.

14. Garantines priežiūras laikotarpiu ne dėl Kliento ar dėl trečiųjų asmenų kaltės atsiradę „Cgates“ įrangos trūkumai šalinami ir/ar sugedusi įranga keičiama „Cgates“ ar jos įgalioto atstovo nemokamai. Nesant galimybės pakeisti sugedusią įrangą to paties gamintojo bei to paties modelio įranga, „Cgates“ turi teisę pakeisti sugedusią įrangą kita lygiavertę techninių duomenų įranga. Pakeistai įrangai naujas garantinės priežiūros laikotarpis nepratęsiamas.

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

16. Garantinė „Cgates“ 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 „Cgates“ ar jos įgalioto atstovo, pažeisti garantiniai lipdukai (plombos);

16.5. „Cgates“ 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 „Cgates“ Tinkle šalinami per 12 darbo valandų arba su Klientu suderintu laiku, jeigu gedimo nustatymui ir pašalinimui būtina vykti į paslaugos teikimo vietą. Šalių atskirai susitartais atvejais, gali būti nustatomi kitokie gedimo šalinimo terminai.

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 - 17.00 val., o aptarnavimas telefonu pirmadieniais - penktadieniais 7.00 - 22.00 val.

20. Interneto paslaugos pateikiamumas (procentai per mėnesį) yra 99%.

21. Papildomi TV programų rinkiniai gali būti užsakomi, tik užsakius pagrindinį TV programų rinkinį. Papildomos TV kodavimo kortelės (antram, trečiam ir kt. televizoriams) gali būti užsakomos tik užsisakius pagrindinio TV programų rinkinio kodavimo kortelę. Papildomų TV programų rinkinių turinio pasikeitimas nėra Sutarties sąlygų pasikeitimas.

22. 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). Klientui suteikiamas statinis IP adresas. Visi kiti Interneto paslaugų teikimo parametrai yra nurodyti Sutartyje, jos prieduose (užsakymuose) bei Taisyklėse.

23. Teikiant interneto prieigos paslaugą, minimali duomenų perdavimo ir priėmimo sparta „Cgates“ vidiniame tinkle yra 1 Mbps.

24. Kliento įrenginiai (televizoriai ir kt.) turi atitikti šiuos reikalavimus:

24.1. turėti SCART jungtį vaizdo ir garso signalų prijungimui arba turėti video in/audio in jungtis;

24.2. vaizdo ir garso nešliai turi atitikti OIRT-DK standartą (tik analoginė televizija);

24.3. spalvų dekodavimo sistema turi užtikrinti PAL standarto signalo priėmimą;

25. Kai teikiant televizijos retransliavimo paslaugas Klientui perduodama tik Paslaugos teikimo kortelė (be TV priedelio), Kliento galinis įrenginys (TV) turi atitikti šiuos reikalavimus:

25.1. Į Kliento galinio įrenginio (TV) CI jungtį turi būti įstatytas dekodavimo modulis, kuris atkoduoja koduotus kanalus. Kodavimo sistema CONAX v.7.;

25.2. Kliento galiniame įrenginyje (TV) turi būti įmontuotas TV imtuvas, išskleidžiantis MPEG-2 vaizdo glaudinimo metodu spaus tą signalą, o Operatoriui pradėjus retransliuoti didelės raiškos TV programas ir Klientui užsakius šias paslaugas, Kliento galiniame įrenginyje (TV) turi būti įmontuotas TV imtuvas, išskleidžiantis MPEG-4 AVC/H.264 vaizdo glaudinimo metodu spaus tą signalą.

#### IV. Šalių įsipareigojimai

##### 26. „Cgates“ įsipareigoja:

26.1. Teikti Kliento užsakytas Paslaugas iki „Cgates“ priklausančio tinklo galinio taško.

26.2. Informuoti Klientą raštu arba interneto tinklapyje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt) arba per visuomenės informavimo priemones apie planuojamus techninės priežiūros laikotarpius, likus iki jų ne mažiau kaip 3 (trims) dienoms, jei dėl numatomų atlikti darbų galimi Paslaugų teikimo sutrikimai.

26.3. Paslaugų teikimo laikotarpiu konsultuoti Klientą atitinkamų paslaugų teikimo, techninės ir programinės įrangos, reikalingos paslaugos priėmimui bei komplektavimui klausimais. Su visa informacija apie „Cgates“ paslaugas Klientas gali susipažinti interneto svetainėje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt) arba paskambinęs Sutartyje nurodytais telefonais.

26.4. Teikiant Kliento užsakytas Paslaugas, laikytis Paslaugų teikimo Sutarties, Taisyklių, Sutarties prieduose (užsakymuose) nustatytų reikalavimų bei Lietuvos Respublikos teisės norminių aktų, reglamentuojančių elektroninių ryšių veiklą, reikalavimų.

26.5. Užtikrinti minimalią duomenų perdavimo ir priėmimo spartą pagal Kliento pasirinktą „Cgates“ interneto planą. Sparta per Wi-Fi ryšį gali ir būti mažesnė priklausomai nuo atstumo, kliūčių (pvz., sienų, metalo konstrukcijų), aplinkos trukdžių, kitų Wi-Fi įrenginių gausos, prijungtų įrenginių skaičiaus.

##### 27. Klientas įsipareigoja:

27.1. Laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas Paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka.

27.2. Pasirašytinai priimti atliktus Paslaugų įdiegimo darbus bei laikinam naudojimui perduodamą įrangą.

27.3. Užtikrinti Klientui perduotas ir „Cgates“ nuosavybės teise priklausančios įrangos apsaugą. Be „Cgates“ sutikimo neperleisti Paslaugų ir/ar „Cgates“ įrangos tretiesiems asmenims.

27.4. Naudotis Paslaugomis Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka ir numatytiems tikslams. Nenaudoti Paslaugų neteisėtais tikslais, pažeidžiant kitų „Cgates“ klientų teises, Lietuvos Respublikos įstatymus bei trečiųjų asmenų teises, vykdyti „Cgates“ teisėtus reikalavimus, būtinus tinkamam Paslaugų teikimui užtikrinti;

27.5. Pranešti apie „Cgates“ įrangos gedimus ar Paslaugų sutrikimus ir savavališkai jų netaisyti.

27.6. Naudotis Paslaugomis terminu, kuris ne trumpesnis už trumpiausią naudojimosi Paslauga terminą, jeigu toks buvo nustatytas.

27.7. Saugoti „Cgates“ įrangą ir užtikrinti, kad įranga nebūtų sunaikinta, pažeista, prarasta ar sugadinta dėl Kliento ar trečiųjų asmenų kaltės. Klientui sugadinus „Cgates“ įrangą, atlyginti „Cgates“ įrangos vertę ir „Cgates“ pareikalavus, atlyginti visas „Cgates“ faktines išlaidas susijusias su „Cgates“ įrangos remontu.

27.8. Atsisakant Paslaugos ar nutraukiant Sutartį, Klientas privalo grąžinti pilnos komplektacijos paslaugos teikimui naudotą „Cgates“ įrangą. Negrąžinus „Cgates“ įrangos Paslaugos atsisakymo ar Sutarties nutraukimo momentu, laikoma, kad Klientas įrangą prarado. Tokiu atveju, Klientas privalo, ne vėliau nei per 5 dienas sumokėti „Cgates“, pagal pateiktas sąskaitas, sąskaitose nurodytą sumą, už negrąžintą „Cgates“ įrangą.

27.9. Apie savo duomenų, nurodytų Sutartyje, pasikeitimą informuoti „Cgates“ raštu ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas nuo pakeitimų atsiradimo dienos.

27.10. nenaudoti Paslaugos Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamai veiklai, kompiuterių virusams, masinei piktybiškai informacijai (spam) siųsti ar kitiems tikslams, kurie gali pažeisti trečiųjų asmenų teises ir teisėtus interesus.

27.11. Atlyginti „Cgates“ visas pagrįstas su skolos už suteiktas Paslaugas išieškojimu susijusias išlaidas.

27.12. Jeigu Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas pageidauja pakeisti Paslaugos teikimo vietą, apie tai Klientas ne vėliau nei prieš 15 dienų raštu praneša „Cgates“. Jei yra techninės galimybės, „Cgates“ užtikrina Paslaugų teikimą naujoje vietoje. Už Paslaugos teikimo vietos pakeitimą Klientas sumoka „Cgates“ nustatytus mokesčius.

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

27.14. Neplatinti, viešai neskelbti, neretransliuoti, netransliuoti, neperduoti tretiesiems asmenims ar kitokiais būdais nepadaryti viešai prieinamu (įskaitant internetą) „Cgates“ retransliuojamų programų.

27.15. Už audiovizualinių kūrinių naudojimą, LR įstatymų nustatyta tvarka, mokėti autorinį atlyginimą per autorių teisių ir gretutinių teisių kolektyvinio administravimo organizacijas (LATGA-A, AGATA ir kt.). klientas, pažeidęs šią prievolę, atsako pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus.

## **V. Šalių teisės**

### **28. „Cgates“ turi teisę:**

28.1. Vienašališkai, pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams, reguliuojantiems elektroninių ryšių rinką, taip pat teisės aktams reglamentuojantiems mokesčių sistemą, 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 metusėjusiais kalendoriniais metais, padidėja, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams, pakeisti Paslaugų mokesčius, Sutarties, Taisyklių ir/ar Paslaugų teikimo sąlygas, prieš 1 mėnesį raštu (įskaitant šiai formai prilyginamą formą) informavusi apie tai Klientą, kai Paslaugų tarifai yra didinami, arba „Cgates“ interneto svetainėse [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt), kai Paslaugų tarifai yra mažinami.

28.2. Vienašališkai pakeisti Paslaugos įkainius (tarifus) ir/ar Sutarties ir jos priedų, Taisyklių sąlygas, ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų raštu ir/ar interneto puslapyje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt) ir/ar per visuomenės informavimo priemones informavusi apie tai Klientą. Klientas informuojamas raštu tik tuo atveju, kai didinami Paslaugos įkainiai.

28.3. Teikiant televizijos programų retransliavimo paslaugas, vienašališkai keisti retransliuojamas televizijos programas bei jų skaičių, informuojant Klientą apie tai prieš 2 dienas interneto puslapyje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt).

28.4. Pareikalauti iš Kliento išankstinio mokesčio už Paslaugas, jei Klientas yra įsiskolinęs „Cgates“ už suteiktas Paslaugas.

28.5. Jei Klientas savavališkai bando pasikeisti arba prisijungti naują teikiamą paslaugą (bandymas įsilaužti į „Cgates“ 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 „Cgates“ suteikti kokybišką interneto ryšį Klientui/ams, arba Klientas vėluoja atsiskaityti už paslaugas, arba Klientas savavališkai perdavė Paslaugas tretiesiems asmenims, „Cgates“ turi teisę, laikinai sustabdyti/apriboti Paslaugos teikimą ir reikalauti iš Kliento kompensacijos už padarytą žalą. Bet kuriuo iš šiame Taisyklių punkte nurodytu pagrindu „Cgates“ sustabdžius/apribojus paslaugų teikimą, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos mokėti paslaugos/ų mokesčių/čius.

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

28.7. Laikina sustabdyti paslaugų teikimą Klientui apie tai jį, „Cgates“ pasirinkimu, informavus elektroniniu paštu, telefonu ar interneto svetainėje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt), dėl atliekamų remonto, montavimo ir profilaktikos darbų.

28.8. „Cgates“ užtikrindama Paslaugų saugumą ir/ar tinkama veikimą, turi teisę atlikti „Cgates“ įrangos programinės įrangos atnaujinimus ir/ar būtinus nustatymų keitimus. Tokiais atvejais „Cgates“ neatsako už įrangoje Kliento atliktų nustatymų pašalinimą ar pakeitimą, bei su tuo susijusią riziką ar žalą, kurią Klientas galėtų patirti.

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

#### 29. Klientas turi teisę:

29.1. Atsisakyti „Cgates“ Paslaugų, nutraukiant Sutartį Taisyklėse nustatyta tvarka.

29.2. Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka gauti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl „Cgates“ kaltės.

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

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

31. „Cgates“ sąskaitą už teikiamas paslaugas nemokamai pateikia Klientui elektroniniu būdu, t.y. Kliento nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu Klientas nenurodo savo el. pašto adreso, tokiu atveju „Cgates“ už atskirą mokesį, pateikia sąskaitas už Paslaugas paštu. Sąskaitos negavimas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti už Paslaugas. Už teikiamas Paslaugas „Cgates“ kas mėnesį iki 20 mėnesio dienos išrašo ir Klientui išsiunčia sąskaitas už ataskaitinį laikotarpį, kurios turi būti apmokėtos iki kito ataskaitinio periodo paskutinės dienos. Jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė diena – iki sąskaitoje nurodytos dienos. Padidėjus 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. „Cgates“ pasirinkimu, Paslaugos įdiegimo dieną ar su pirma sąskaita, Klientas sumoka „Cgates“ nustatytą įdiegimo, pasirinkto mokesčio už Paslaugas plano mėnesinį likutį ir už medžiagas sunaudotas prijungimui. Neapmokėjus mokesčio už paslaugas aukščiau paminėtais terminais už kiekvieną pavėluotą dieną gali būti skaičiuojami 0.04 % dydžio delspinigiai. Nutraukus sutartį, „Cgates“ negražina prijungimo (įdiegimo) mokesčio bei sumokėtų mokesčių už suteiktas paslaugas ir medžiagas sunaudotas pajungimui.

33. 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.

34. Jei iš Kliento gauto apmokėjimo neužtenka visam įsiskolinimui už Paslaugas padengti, gautas apmokėjimas paskirstomas taip: pirmiausiai padengiamos „Cgates“ patirtos išlaidos išieškant skolą iš Kliento, toliau padengiami priskaičiuoti delspinigiai ir/ar palūkanos, paskiausiai padengiama seniausiai susidaręs įsiskolinimas.

35. Klientas, nutraukęs Sutartį ir/ar atsisakęs Paslaugos privalo atsiskaityti su „Cgates“ už suteiktas Paslaugas iki Paslaugų atsisakymo dienos. Jeigu nėra pasibaigęs Trumpiausias naudojimosi Paslauga terminas – Klientas turi sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis, taip pat Paslaugų įdiegimo/aktyvavimo ar kitus „Cgates“ nustatytus mokesčius (jei tokie nebuvo sumokėti), sumokėti suteiktas nuolaidas ir atlyginti kitas „Cgates“ išlaidas, kurias patyrė „Cgates“ norėdama įvykdyti Sutartį iki Sutarties nutraukimo dienos.

### **VII. Paslaugų atsisakymo ir nutraukimo sąlygos**

36. Klientas gali atsisakyti Interneto Paslaugos iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas raštu apie tai pranešęs „Cgates“. Tuo atveju, kai Klientui buvo perduota „Cgates“ įranga Paslaugų teikimui, Klientas



nutraukti sutartį gali tik atvykęs į „Cgates“ Klientų aptarnavimo skyrių ir tik gražines pilnos komplektacijos „Cgates“ įrangą arba pilnai apmokėjęs „Cgates“ įrangos vertę.

37. Klientas gali atsisakyti Kabelinės televizijos (įskaitant skaitmeninę televiziją) Paslaugą iš anksto, ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų raštu apie tai pranešęs „Cgates“. Tuo atveju, kai Klientui buvo perduota „Cgates“ įranga Paslaugų teikimui, Klientas nutraukti sutartį gali tik atvykęs į „Cgates“ Klientų aptarnavimo skyrių ir tik gražines pilnos komplektacijos „Cgates“ įrangą arba pilnai apmokėjęs „Cgates“ įrangos vertę.

38. „Cgates“ gali vienašališkai, nesikreipdama į teismą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Kliento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 15 (penkiolika) darbo dienų apie tai pranešus Klientui.

39. „Cgates“ gali vienašališkai, nesikreipdama 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.

### **VIII. Šalių atsakomybė**

40. „Cgates“ užtikrina Paslaugų įdiegimą ir kokybišką Paslaugų teikimą iki „Cgates“ tinklo galinio taško įskaitant ir „Cgates“ įrangos kokybišką veikimą. „Cgates“ įrangos įdiegimo darbus atlieka „Cgates“ atstovas tik tuomet, jei Klientas įrangą įsigyja iš „Cgates“. Kitais atvejais Klientas yra pats atsakingas už galinės įrangos įdiegimą.

41. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje, Taisyklėse ar Paslaugos prieduose (užsakymuose) nurodytos kokybės, Klientui reikalaujant, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaičiuojama (gedimo atveju - dėl ne laiku pašalintų gedimų „Cgates“ tinkle, mažinant mokesťį 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.

42. „Cgates“ neatsako už Klientui priklausančios įrangos ir/ar Klientui priklausančių kabelių gedimus bei sutrikimus ir neįsipareigoja pašalinti minėtos įrangos gedimus.

43. „Cgates“ neatsako už atvejus, kai Klientas negalėjo naudotis Paslaugomis ir/ar Klientui padarytą žalą, jeigu tai įvyko ne dėl „Cgates“ kaltės.

44. „Cgates“ neatsako už bet kokių kompiuterių virusų siuntimą per „Cgates“ tinklą ir dėl šių virusų ar trečiųjų asmenų Klientui padarytą žalą.

45. Naudodamasis Paslaugomis, Klientas pilnai atsako už savo ir kitų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus bei padarytą žalą „Cgates“ ar tretiesiems asmenims.

46. Klientas pilnai atsako už bet kokios informacijos, kurią jis teikia ar gauna, naudodamasis „Cgates“ Paslaugomis, turinį, įskaitant, bet neapsiribojant teisės aktų reglamentuojančių intelektualinę nuosavybę, asmens duomenų apsaugą, reklamos paslaugų teikimą ir kitų, pažeidimą.

47. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už įsipareigojimų pagal Sutartį nevykdymą ar netinkamą vykdymą dėl neįveikiamų aplinkybių (force majeure) Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

48. Šalis privalo visiškai atlyginti kitos šalies tiesioginius nuostolius, jeigu žala atsirado dėl šalies kaltų veiksmų.

49. Nė viena iš šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai Sutarties šaliai.

### **IX. Srauto valdymo priemonės ir paslaugų kokybės parametrai**

50. „Cgates“, teikdama paslaugas savo klientams ir siekdama užtikrinti stabilų bei nenutrūkstamą valdomo tinklo veikimą, tam tikrais atvejais gali naudoti srauto valdymo priemones, kurios yra skirtos sureguliuoti duomenų srautus. Šios priemonės užtikrina, kad „Cgates“ klientus pasiekia aukščiausios kokybės paslaugos net ir tais atvejais, kai viešojo ryšio tinklas yra itin apkrautas. Teikiant duomenų perdavimo paslaugas, nėra daroma jokie skirtumo tarp naudojimosi įvairiomis turinio teikimo paslaugomis ar taikomosioms programoms, tokiomis kaip, duomenų apsaugos programos, srautinis vaizdo siuntimas (angl. *streaming*) ir pan. Tai reiškia, kad, nepriklausomai nuo to, kokiomis programomis ar turinio teikimo paslaugomis naudojasi klientas, jam teikiamų paslaugų kokybė nuo to nesikeičia.

51. Kad apsaugoti „Cgates“ klientus ir tinklą nuo virusų, elektroninio pašto šiukšlių (angl. *spam*), piktybiškų kibernetinių išpuolių ir panašaus pobūdžio kenkėjiškų veiksmų, „Cgates“ naudoja įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustačius tokias „Cgates“ tinklo atžvilgiu nukreiptus kenkėjiškus veiksmus, „Cgates“ gali imtis įvairių priemonių

jiems neutralizuoti, pavyzdžiui, blokuoti elektroninio pašto dėžutes ar jų prievadus (angl. *port*), taip pat tam tikrus IP adresus. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, „Cgates“ paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribota prieiga prie tam tikrų tinklalapių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas kai praeina grėsmė tinklo saugumui.

52. Taisyklių bei įstatymų numatytais atvejais, gavus kompetentingų institucijų nurodymą, „Cgates“ gali apriboti/blokuoti prieigą prie tam tikrų interneto svetainių, taip pat „Cgates“ bendradarbiauja su teisėsaugos institucijomis tais atvejais, kai būtina užkirsti kelią ar išaiškinti elektroninėje erdvėje atliekamas nusikalstamas veikas.

53. Visi „Cgates“ klientai naudojami neriboto kiekio duomenų perdavimo paslaugomis. Tai reiškia, kad, nepriklausomai nuo to, kokius duomenų kiekius Klientas parsisiuntė ar išsiuntė per atskaitinį laikotarpį, Klientui visuomet yra teikiamos sudarytoje paslaugų teikimo sutartyje numatytos kokybės paslaugos.

54. Duomenų sparta priklauso nuo Kliento pasirinkto paslaugų plano, taip pat nuo tinklo apkrovimo ir kitų su tuo susijusių veiksnių. Detalus duomenys apie „Cgates“ teikiamų interneto ryšio prieigos paslaugų minimalią, maksimalią, įprastą ir reklamuojamą spartą (tiek parsisiuntimo, tiek išsiuntimo) pagal Kliento pasirinkto paslaugų planą yra šie:

	<b>Interneto planas 100</b>	<b>Interneto planas 400</b>	<b>Interneto planas 1000</b>
Mažiausia galima sparta	Parsisiuntimo – 50Mbps Išsiuntimo – 50Mbps	Parsisiuntimo – 150Mbps Išsiuntimo – 150Mbps	Parsisiuntimo – 300Mbps Išsiuntimo – 300Mbps
Įprasta sparta	Parsisiuntimo – 80Mbps Išsiuntimo – 80Mbps	Parsisiuntimo – 280Mbps Išsiuntimo – 280Mbps	Parsisiuntimo – 400Mbps Išsiuntimo – 400Mbps
Didžiausia galima sparta	Parsisiuntimo – 100Mb/s Išsiuntimo – 100Mb/s	Parsisiuntimo – 400Mb/s Išsiuntimo – 400Mb/s	Parsisiuntimo – 1000Mb/s Išsiuntimo – 1000Mb/s
Reklamuojama sparta	Parsisiuntimo – 100Mb/s Išsiuntimo – 100Mb/s	Parsisiuntimo – 400Mb/s Išsiuntimo – 400Mb/s	Parsisiuntimo – 1000Mb/s Išsiuntimo – 1000Mb/s

*Mažiausia galima sparta* pasiekama esant tokioms sąlygoms: esant labai dideliame tinklo apkrovime; 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 siunčiantis didelės apimties failus bei naudojantis kitomis pridėtinės vertės paslaugomis. *Įprasta sparta* pasiekama esant tokioms sąlygoms: esant vidutiniam tinklo apkrovime; ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio; eltek R7901-A3, D-Link Dir-615. Įprasta sparta „Cgates“ klientai gali naudotis ne mažiau kaip 80% paslaugos teikimo laiko. *Didžiausia galima sparta* pasiekama esant tokioms sąlygoms: esant nedideliame tinklo apkrovime; ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio; technicolor TG389ac, D-Link 825ac, Eltek R7901-A3. *Reklamuojama sparta* pasiekama esant tokioms sąlygoms: esant nedideliame tinklo apkrovime; ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio; technicolor TG389ac 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.

55. 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. „Cgates“ supranta, kad tokie tinklo sutrikimai neigiamai veikia „Cgates“ klientų patyrimą naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais „Cgates“ stengiasi sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.

#### **X. Baigiamosios nuostatos**

56. Šios Taisyklės galioja nuo 2019 m. vasario 25 d. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai „Cgates“ interneto puslapyje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt) ir „Cgates“ klientų aptarnavimo skyriuose.

57. Ginčai dėl Sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo sprendžiami šalių susitarimu, o šalims nesusitarus – Lietuvos Respublikos įstatymais nustatyta tvarka. Klientas informuojamas, kad gali kreiptis į ginčus tarp klientų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų neteisimine 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](http://www.rrt.lt)).

58. 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.

59. Atsižvelgiant į Paslaugų teikimo technologiją, Sutarties priede (užsakyme) gali būti nustatyta kitokia nei Taisyklėse Paslaugų teikimo tvarka. Tokiu atveju taikomos Sutarties priede (užsakyme) nurodytos sąlygos.

**Klientas:** \_\_\_\_\_