

## „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklės

### I. Bendrosios sąlygos

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

### II. Sąvokos

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

- 3.1. **Klientas** – fizinis asmuo, kuris yra pasirašęs „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį ir naudojami „Cgates“ teikiamomis elektroninių ryšių paslaugomis asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti;
- 3.2. **Paslauga** – viena iš „Cgates“ tinkle teikiamų paslaugų, dėl kurios/ių teikimo Klientas sudarė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį;
- 3.3. **Sutartis** - Kliento ir „Cgates“ sudaryta „Cgates“ Paslaugų teikimo sutartis, viešai skelbiama 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), arba kitais būdais (konkliudentiniai veiksmai) šalims susitarus dėl paslaugų teikimo. Šalių susitarimas Sutarties dalimi tampa nuo to momento, kai Klientui faktiškai pradėdamos 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 pradėdamos skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios;
- 3.7. **Pagrindinis TV programų rinkinys** – TV programų rinkinys, kurį sudaro minimalus TV programų skaičius ir kuris teikiamas visiems Klientams už „Cgates“ nustatytą minimalų mokestį. Tuo atveju, jei kyla neaiškumų, kuris iš „Cgates“ platinamų TV programų rinkinių yra pagrindinis, pagrindiniu laikomas rinkinys, kurį sudaro mažiausias kiekis TV programų ir kuris teikiamas už mažiausią mokestį iš visų siūlomų rinkinių bei atitinka šias sąlygas: (i) jame privalomai retransliuojamos visos nekoduotos nacionalinės Lietuvos nacionalinio radijo ir televizijos transliuojamos televizijos programos ir kitos televizijos programos, kurioms Lietuvos radijo ir televizijos komisija suteikė privalomai retransliuojamos programos statusą; (ii) daugiau kaip 50 procentų į paketą įtrauktų televizijos programų yra transliuojamos oficialia Europos Sąjungos kalba. Pagrindiniai TV programų rinkiniai, teikiami skirtingomis technologijomis ir (arba) skirtingoms vartotojų kategorijoms, gali skirtis TV programų sudėtimi;
- 3.8. **Papildomos paslaugos** - tai Kliento užsakytos paslaugos (papildomų TV programų rinkinių retransliavimo, sumani.tv, įrangos nuomos, programų įrašymo ir kt.), kurių teikimas tiesiogiai susijęs su Paslaugomis ir kurios negali būti teikiamos atskirai nuo Paslaugų;
- 3.9. **Papildomi TV programų rinkiniai** – TV programų rinkiniai, kuriuos sudaro kartu su Pagrindiniu TV programų rinkiniu už papildomą mokestį užsakomos papildomos TV programos;
- 3.10. **Paslaugų įdiegimas** - tai „Cgates“ tinkle ir/ar Kliento valdoje atliekami darbai, skirti sudaryti reikiamas technines sąlygas, būtinas Paslaugoms teikti;
- 3.11. **Paslaugų teikimo pradžia** - laikas, nuo kurio Klientui sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis Taisyklėse nustatyta tvarka;
- 3.12. **Paslaugos teikimo sąlygos** - „Cgates“ Klientų aptarnavimo skyriuose ar „Cgates“ interneto svetainėje viešai skelbiama oficiali informacija apie „Cgates“ Paslaugas;
- 3.13. **„Cgates“ tinklas** - „Cgates“ priklausantis elektroninių ryšių ir kabelinės televizijos tinklas;
- 3.14. **Techninės priežiūros laikotarpis** – laiko tarpas, kai paslauga Klientui neteikiama dėl „Cgates“ atliekamų „Cgates“ tinklo profilaktinės priežiūros ar remonto darbų;
- 3.15. **„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;
- 3.16. **Interneto paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalas, per kurį Klientas gali naudotis interneto paslauga, išreiškiamas procentiniu santykiu nuo interneto paslaugos teikimo vieno mėnesio laikotarpio:  $(A - B) / A \cdot 100\%$ , 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.
- 3.17. **Tinklo aptarnavimo mokestis** – tai mokestis už nuolatinį tinklo atnaujinimą bei priežiūrą, kuris užtikrina, kad „Cgates“ tinklas veiktų be trikdžių, o klientus pasiektų aukščiausios kokybės ryšys. Užsisakius daugiau nei vieną „Cgates“ paslaugą (pvz. TV + internetą) tinklo aptarnavimo mokesčiui taikoma 100 proc. nuolaida.

4. Kitos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme 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 ir kitus „Cgates“ nustatytus mokesčius.

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

7. Paslaugos įdiegiamos tik tada, kai Klientas sudaro reikiamas sąlygas, užsitikrina visas teises ir leidimus, kurie yra būtini įrengiant Paslaugoms teikti reikalingą „Cgates“ įrangą bei įvadą sutartyje 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 visiška atsakomybė už jos saugumą pereina Klientui nuo jos perdavimo Klientui momento.

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

13. „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 lygiaverčių techninių duomenų įranga. Pakeistai įrangai suteikiamas naujas garantinės priežiūros laikotarpis.

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 24 darbo valandas arba su Klientu suderintu laiku, jeigu gedimo nustatymui ir pašalinimui būtina vykti į paslaugos teikimo vietą.

18. Gedimų šalinimo trukmė pradėdama skaičiuoti nuo pranešimo apie gedimą momento. Gedimų, apie kuriuos buvo pranešta pasibaigus darbo dienai, savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradėdama skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 valandos. Į gedimų šalinimo trukmę neįskaičiuojami savaitgaliai, šventinės dienos ir gedimai apie kuriuos buvo pranešta pasibaigus darbo dienai.

19. Gedimai šalinami darbo valandomis: pirmadieniais - penktadieniais 8.00 - 17.00 val.

20. Interneto paslaugos pateikiamumas (procentai per mėnesį) yra 95%.

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). 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 gaudinimo metodu spaustą signalą, o Operatoriui pradėjus retransliuoti didelės raiškos TV programas ir Klientui užsakyti šias paslaugas, Kliento galiniame įrenginyje (TV) turi būti įmontuotas TV imtuvas, išskleidžiantis MPEG-4 AVC/H.264 vaizdo gaudinimo metodu spaustą signalą.

#### **IV. Šalių įsipareigojimai**

##### 26. „Cgates“ įsipareigoja:

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

26.2. 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.

26.3. 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.

26.4. Nuolatos (išskyrus Paslaugų sutrikimų/gedimų ir/ar laikino Paslaugų sustabdymo atvejus) Užtikrinti minimalią duomenų perdavimo ir priėmimo spartą pagal Kliento pasirinktą „Cgates“ interneto planą.

##### 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 perduotos 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. Klientas nemokamai gali užregistruoti gedimus ir/ar kreiptis dėl pagalbos (informacijos) apie Paslaugas el. paštu [info@cgates.lt](mailto:info@cgates.lt) ir/ar asmeniškai atvykęs į bet kurį „Cgates“ klientų aptarnavimo skyrių, kurių adresai yra viešai skelbiami [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt).

27.6. Naudotis Paslaugomis terminu, kuris ne trumpesnis už trumpiausią naudojimosi Paslauga terminą, jeigu toks buvo nustatytas. Minimalus užsakomas papildomų TV programų rinkinio terminas – 1 mėnuo.

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, „Cgates“ pasirinkimu atlyginti „Cgates“ įrangos vertę ar „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. Jeigu įranga negrąžinama ilgiau nei 5 dienos po sutarties nutraukimo, laikoma, kad Klientas įrangos grąžinti nepageidauja ir ji tampa Kliento nuosavybe. „Cgates“ išrašo sąskaitą už įrangą ir atgal įrangos nepriima. Sąskaita už įrangą privalo būti apmokėta Sutartyje arba Taisyklėse numatyta tvarka.

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. „Cgates“ suteikus galimybę Klientui talpinti informaciją į duomenų talpyklą, Klientas pilnai atsako už tokios informacijos teisėtumą ir užtikrina, kad Kliento patalpinta informacija nepažeidžia „Cgates“ ar trečiųjų asmenų autorinių, gretutinių ir kitų teisių ir teisėtų interesų.

27.11. Jei Klientas įsiskolina „Cgates“, jis apmoka visas išlaidas, susijusias su skolos išieškojimu, įskaitant, bet neapsiribojant 1,45 Eur su PVM įsiskolinimo administravimo mokesčiu bei kitomis su skolos išieškojimu „Cgates“ patirtomis išlaidomis.

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. Įrangos pardavimo atveju, prieš priimdamas įrangą Klientas privalo atidžiai patikrinti įrangą ar nėra akivaizdžių defektų, sužalojimų, sugadinimų. Įrangos priėmimo metu nustatęs akivaizdžius sužalojimus, sugadinimus ar komplektacijos trūkumus, Klientas turi teisę nepriimti įrangos ir nepasirašyti Sutarties. Nuosavybės teisė į perduodamą įrangą, bei įrangos atsitiktinio žuvimo ar sugedimo rizika pereina Klientui nuo įrangos perdavimo ir priėmimo momento. Įrangai taikoma gamintojo garantinė priežiūra, kurios sąlygos nurodytos įrangos garantiniuose dokumentuose prie įrangos komplektacijos. Įrangos garantinis terminas pradedamas skaičiuoti nuo įrangos perdavimo dienos. Pasibaigus įrangos garantijai, už įrangos remontą savo lėšomis atsakingas Klientas.

#### **V. Šalių teisės**

##### 28. „Cgates“ turi teisę:

28.1. Pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams, rinkos sąlygoms ar kitos reikšmingos ekonominės sąlygos, 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 pasibaigusį kalendorinius metus ėjusiais kalendoriniais metais, padidėja, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams

(pvz. televizijos kanalų valdytojų transliacijų nutraukimas, valstybės institucijų/pareigūnų veikla ar neveikimas ir kt.), kurios negalėjo būti nustatytos Sutarties sudarymo metu, pakeisti Paslaugų mokesčius, Sutarties, Taisyklių ir/ar Paslaugų teikimo sąlygas (įskaitant retransliuojamas TV programas bei jų skaičių, minimalų naudojimosi paslaugomis terminą ir kt.), prieš 30 dienų raštu (įskaitant šiai formai prilyginamą formą) informavusi apie tai Klientą, kai Paslaugų tarifai yra didinami ar keičiamos Paslaugų sąlygos, arba „Cgates“ interneto svetainėje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt) ir trumpąją žinute Kliento nurodytu telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu, kai Paslaugų tarifai yra mažinami. Klientui nesutikus su kainų padidinimu ar sutarties pakeitimu, jei pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, Klientas turi teisę vienašališkai atsisakyti paslaugų nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui. Tokiu atveju Klientas privalo įspėti „Cgates“ raštu ne vėliau kaip prieš 10 (dešimt) dienų iki numatyto pakeitimo. Tokiu atveju Klientui netaikomi galiojantys įsipareigojimai dėl trumpiausio naudojimosi paslaugomis termino. Nepaisant aukščiau paminėto, „Cgates“ bet kuriuo sutarties galiojimo momentu, turi teisę pasiūlyti Klientui pakeisti ar papildyti sutartį.

28.2. Jei Klientas nesilaiko Sutartyje ar jos prieduose numatytos mokėjimo tvarkos, „Cgates“ turi teisę, įspėjusi trumpąją žinute Kliento nurodytu telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu ne vėliau nei prieš 5 dienas, apriboti paslaugų teikimą. Klientui nepašalinus Sutarties pažeidimų per 30 dienų, Bendrovė turi teisę nutraukti Sutartį ir/ar Paslaugų teikimą. Klientui apmokėjus įsiskolinimą, kitą darbo dieną po informacijos apie visišką atsiskaitymą su „Cgates“ gavimo, atnaujinti Paslaugos teikimą Klientui. Atnaujinus Paslaugų teikimą „Cgates“ turi teisę pareikalauti iš Kliento apmokėti „Cgates“ nustatytą paslaugų teikimo atnaujinimo mokestį.

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

28.4. 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 sklaidžiamas virusų srautas, kuris neleidžia „Cgates“ suteikti kokybišką interneto ryšį Klientui/ams, arba Klientas vėluoja atsiskaityti už paslaugas, arba Klientas savavališkai perdavė Paslaugas tretiesiems asmenims, ar kai yra akivaizdi saugumo incidento grėsmė arba nustatomas įvykęs saugumo incidentas, „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 mokestį/čius.

28.5. „Cgates“ turi teisę kaupti bei teikti informaciją apie neatsiskaitantį Klientą tretiesiems asmenims, įstatymų nustatyta tvarka turintiems leidimą tvarkyti asmens duomenis, dėl skolos išieškojimo. Taip pat pareikalauti iš Kliento atlyginti visas pagrįstas su skolos už suteiktas Paslaugas išieškojimu susijusias išlaidas.

28.6. Laikina sustabdyti paslaugų teikimą Klientui apie tai jį tinkamai informavus elektroniniu paštu ir/ar telefonu ir/ar SMS žinute bei interneto svetainėje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt) dėl atliekamų remonto, montavimo ir profilaktikos darbų.

28.7. „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.

28.10. Apriboti paslaugų teikimą tais atvejais, kai „Cgates“ negauna ar gauna neteisingą/nepilną informaciją apie Kliento mokėjimą dėl Kliento ar banko ar kitų mokesčius administruojančių įmonių kaltės. Tokiais atvejais mokėjimai už Paslaugas gali būti vertinami kaip nesumokėti iki tinkamos informacijos gavimo dienos. Toks Paslaugų teikimo ribojimas atnaujinamas per 1 darbo dieną nuo teisingos /pilnos informacijos apie mokėjimus gavimo dienos.

28.11. Susisiekti su Klientu sutartyje nurodytais kontaktais ir informuoti Klientą apie Paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus.

#### 29. Klientas turi teisę:

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

29.2. Sumokėjęs „Cgates“ nustatytus mokesčius ir laikydamasis „Cgates“ nustatytos tvarkos, laikinai sustabdyti „Cgates“ Paslaugą/as. Minimali paslaugos laikino sustabdymo trukmė 1 mėn., maksimali paslaugos laikino sustabdymo bendra trukmė 6 mėnesiai. Laikinas sustabdymas taikomas ne dažniau kaip vieną kartą per kalendorinius metus. Tokiu atveju trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas prasitęsia tiek mėnesių kiek buvo laikinas Paslaugos/ų sustabdymas. Pasibaigus laikino sustabdymo terminui, Paslaugos/ų teikimas atnaujinamas automatiškai.

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

29.4. Savo nuožiūra pasirinkti „Cgates“ siūlomus apmokėjimo už Paslaugas būdus bei tvarką. Už teikiamas paslaugas sumokėti iš anksto.

29.5. Užsakęs sumani.tv paslaugą, Klientas turi teisę, „Cgates“ nustatytomis sąlygomis, tvarka ir Cgates nustatytam terminui (visos sąlygos pateikiamos [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt)), savo asmeniniam naudojimui užsakyti programų įrašymo ir kitas interaktyvias paslaugas. Klientui užsakius, Kliento asmeniniam naudojimui, „Cgates“ atliks TV transliacijų įrašymą ir atgaminimą. Išimtinai Klientas atsako už savo duomenų, patalpintų į „Cgates“ saugyklą, teisėtumą. Klientas privalo apmokėti už savo užsakytas papildomas mokamas paslaugas. Klientas informuojamas ir supranta, kad "sumani.tv" įranga veikia tik su „Cgates“ interneto paslauga. Jos atsakius, "sumani.tv" neveiks.

29.6. Jeigu Klientui įranga, kurią jam perleidžia „Cgates“, netinka, Klientas turi teisę gražinti Įrangą per 14 dienų nuo jos įsigijimo dienos. Įranga gražinama klientų aptarnavimo skyriuje (adresai skelbiami [www.cgates.lt/kontaktai](http://www.cgates.lt/kontaktai)). Gražinama Įrangą, kuri turi būti: (a) pilnos komplektacijos (instrukcijomis, laidais, kabeliais ir kt.), (b) akivaizdžiai nenaudota, (c) nesugadinta, (d) originalioje ir nepažeistoje pakuotėje. Už prekės transportavimo kaštus yra atsakingas Klientas. Gražinant prekę būtina pateikti asmens dokumentą ir „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį. Pinigai bus gražinti grynaisiais pinigais arba pervesti į kliento nurodytą banko sąskaitą, jei už prekę buvo sumokėta pavedimu. Bankiniu pavedimu pinigai bus gražinti per 14 kalendorinių dienų nuo Įrangos

grąžinimo. Šis sutarties punktas netaikomas tais atvejais, kai Klientas negražina jam perduotos Įrangos ir Įranga tampa Kliento nuosavybe (Taisyklių 27.8 ir 36 p.).

## **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. Paslaugų kredito limitas nenustatomas. Papildomi mokesčiai taikomi: (i) detali mokėjimų išsklotinė (nuo 7 mėn. iki 24 mėn. imtinai) 5.00 Eur; (ii) detali mokėjimų išsklotinė (virš 24 mėn.) 20.00 Eur.

31. „Cgates“ sąskaitą už teikiamas paslaugas nemokamai pateikia Klientui elektroniniu būdu, t.y. Kliento nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu Klientas nenurodo savo el. pašto adresu, tokiu atveju „Cgates“ pateikia sąskaitas neregistruotu paštu. Sąskaitos negavimas ne dėl „Cgates“ kaltės neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti už Paslaugas. Už suteiktas Paslaugas „Cgates“ kas mėnesį iki 10 mėnesio dienos išrašo ir Klientui išsiunčia sąskaitas už praeitą ataskaitinį laikotarpį, kurios turi būti apmokėtos iki einamojo mėnesio paskutinės dienos. Jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė diena – iki sąskaitoje nurodytos dienos. Pasikeitus 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 0.02 % 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 atsiskaitant 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. Jeigu Sutartis nutraukiama dėl „Cgates“ kaltės, Klientas privalo sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis, taip pat Paslaugų įdiegimo/aktyvavimo mokesčius.

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

36. Klientas gali atsisakyti Paslaugų iš anksto, tačiau ne anksčiau nei 3 mėnesiai ir ne vėliau kaip prieš 5 (penkis) darbo dienas raštu apie tai pranešęs „Cgates“. Tuo atveju, kai Klientui buvo perduota „Cgates“ įranga Paslaugų teikimui, Klientas privalo atvykti į „Cgates“ Klientų aptarnavimo skyrių ir grąžinti pilnos komplektacijos „Cgates“ įrangą. Jeigu Įranga negražinama ilgiau nei 5 dienos po sutarties nutraukimo, laikoma, kad Klientas Įrangos grąžinti nepageidauja ir ji tampa Kliento nuosavybe. „Cgates“ išrašo sąskaitą už Įrangą ir atgal Įrangos nepriima. Sąskaita už Įrangą privalo būti apmokėta Sutartyje arba Taisyklėse numatyta tvarka.

37. „Cgates“ gali vienašališkai, nesikreipdama į teismą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Kliento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkis) darbo dienas apie tai pranešus Klientui, jeigu Klientas pažeidžia esmines Sutarties, Taisyklių ar Sutarties priedų sąlygas bei dėl kitų objektyvių priežasčių. Esminėmis sąlygomis laikomi Sutarties 8 ir 9 punktai, Taisyklių 27, 27.13, 27.14 ir 44 punktai.

## **VIII. Šalių atsakomybė**

38. „Cgates“ užtikrina Paslaugų įdiegimą ir kokybišką Paslaugų teikimą iki „Cgates“ tinklo galinio taško įskaitant ir „Cgates“ Įrangos kokybišką veikimą. 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. „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.

39. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje, Taisyklėse ar Paslaugos prieduose (užsakymuose) nurodytos kokybės, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaičiuojama (gedimo atveju - dėl ne laiku pašalintų gedimų „Cgates“ tinkle, mažinant mokestį 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. Klientas privalo raštu informuoti „Cgates“ kokį kompensavimo būdą pasirenka.

40. „Cgates“ neatsako už Klientui priklausančios įrangos ir/ar Klientui priklausančių kabelių gedimus bei sutrikimus ir neįsipareigoja pašalinti minėtos įrangos gedimus. „Cgates“ neatsakinga už Įrangos kokybės pablogėjimą, jei Klientas ar asmenys, kuriems Klientas perdavė Įrangą, ją naudojo ne tiems tikslams, kuriems tokia Įranga yra paprastai naudojama, nesilaikė gamintojo prie Įrangos komplektacijos pateiktuose dokumentuose nurodytų reikalavimų, taip pat, jeigu matomi Įrangos įpakavimo ar kiti išoriniai defektai, raštu neaptarti Įrangos perdavimo metu ar Įrangos kokybės pablogėjimas yra sukeltas Kliento ar kitų asmenų, kuriems Klientas perdavė Įrangą, veiksmy.

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

42. „Cgates“ imasi priemonių, kad užtikrintų savo tinklo ir juo teikiamų Paslaugų saugumą, tačiau neatsako už bet kokių kompiuterių virusų siuntimą per „Cgates“ tinklą (įskaitant „Cgates“ galinę įrangą) ir dėl šių virusų ar trečiųjų asmenų Klientui padarytą žalą.



43. Naudodamasis Paslaugomis, Klientas pilnai atsako už savo ir kitų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus bei padarytą žalą „Cgates“ ar tretiesiems asmenims.
44. 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 kitą, pažeidimą.
45. Šalis atleidžiamas nuo atsakomybės už įsipareigojimų pagal Sutartį nevykdymą ar netinkamą vykdymą dėl neįveikiamų aplinkybių (force majeure) Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
46. Šalis privalo visiškai atlyginti kitos šalies tiesioginius nuostolius, jeigu žala atsirado dėl šalies kaltų veiksmų.
47. Nė viena iš šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai Sutarties šaliai.

#### **IX. Duomenų apsauga**

48. „Cgates“ svarbu ne tik paslaugų kokybė bei saugumas, bet ir Klientų duomenų apsauga. Pasirašydamas Cgates Sutartį, Klientas patvirtina, kad yra supažindintas su teise žinoti (būti informuotas) apie savo asmens duomenų tvarkymą, susipažinti su savo asmens duomenimis ir kaip jie tvarkomi, reikalauti ištaisyti ar sunaikinti savo asmens duomenis Taisyklėse, asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo bei kitų teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka, nesutikti dėl savo asmens duomenų tvarkymo. Klientas pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą turi teisę kreiptis, kad „Cgates“ ištaisytų neteisingus, neišsamius ar netikslus duomenis, bei nesutikti ir/ar atšaukti teisę, kad asmens duomenys būtų tvarkomi tiesioginės rinkodaros tikslu.
49. Naudojant srauto valdymo priemones yra užtikrinamas 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 šiems tikslams pasiekti.
50. Asmens duomenys teikiami trečiosioms šalims Sutartyje, Taisyklėse bei teisės aktuose numatytais atvejais. Esant teisėtam pagrindui, Kliento asmens duomenis „Cgates“ teiks ar prie jų galės prieiti „Cgates“ duomenų tvarkytojai, kurie teikia „Cgates“ sąskaitų siuntimo, dokumentų archyvavimo, siuntų pristatymo, informacinių sistemų kūrimo, tobulinimo, palaikymo, tinklo priežiūros ir kitas paslaugas. Esant teisėtam pagrindui, „Cgates“ atskleis Kliento duomenis bei su juo susijusius srauto duomenis teisės saugos institucijoms ar teismui.
51. „Cgates“ turi teisę patikrinti Kliento asmens duomenis mokymo įvertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu bendroje skolininkų administravimo informacinėje sistemoje. Suteikti Paslaugas tik standartinėmis sąlygomis, jeigu Klientas nesutinka, kad jo duomenys būtų patikrinti mokymo vertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu bendroje skolininkų administravimo informacinėje sistemoje arba esant įsiskolinimui kitoms bendrovėms.
52. „Cgates“ Klientų duomenis tvarko vadovaudamasi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR) 6 straipsnio 1 dalies a, b ir f punktais bei LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir LR Elektroninių ryšių įstatymo bei kitų teisės aktų, reglamentuojančių duomenų apsaugą, nuostatas.
53. Įgyvendinant BDAR nuostatas „Cgates“ yra paskirtas duomenų apsaugos pareigūnas (DAP). DAP kontaktai: tel., +370 5 213 9079, el. paštas [duomenu.apsauga@cgates.lt](mailto:duomenu.apsauga@cgates.lt).
54. Asmens duomenų rinkimo ir tvarkymo tikslai „Cgates“ yra: a) paslaugų teikimo sutarčių dėl įmonės teikiamų elektroninių ryšių ir kitų paslaugų sudarymas raštu, konkludentiniais veiksmais arba telefonu, kai viena iš šalių yra duomenų subjektas (tvarkomi duomenys susiję su televizijos (užsakytos programos, filmai, filmo/programos pavadinimas, peržiūros duomenys: įvykio pradžia ir pabaiga, užsakovas, trukmė, tipas, slaptažodis, užsakyti ir (ar) teikiamų produktų pakeitimai ir pan.), interneto ir viešojo fiksuotojo telefono ryšio paslaugų teikimu); b) dėl teisėto intereso, kurio siekia duomenų valdytojas arba trečiasis asmuo, kuriam teikiami asmens duomenys, ir jei duomenų subjekto interesai nėra svarbesni; c) duomenų subjektas duoda sutikimą; d) klientų įsiskolinimų už paslaugas išieškojimas; e) tiesioginė rinkodara, pavyzdžiui, „Cgates“ gali pateikti asmeninį pasiūlymą, paremtą Kliento individualia analize ar kitais atvejais. Taip pat tam, kad pateikti Klientui labiau pritaikytus pasiūlymus, „Cgates“ panaudos sutartyje pateiktus, su sutarties vykdymu susijusius paslaugų naudojimo, naršymo bei lokacijos duomenis. „Cgates“ gali, pagal aukščiau išvardintus duomenis Klientą priskirti atitinkamai klientų kategorijai, tačiau tik tiek, kiek tai susiję su individualiu pasiūlymu; f) telefoninių pokalbių įrašymas (skambučio data, laikas, trukmė, telefono numeris, telefoninio pokalbio įrašas ir duomenys pateikti telefoninio pokalbio metu, kurie gali būti užfiksuoti kai duomenų subjektas skambina į „Cgates“ klientų aptarnavimo centrą ar atsiliepia į „Cgates“ darbuotojų skambučius. Taip pat susirašinėjimas su Klientu naudojantis elektroniniu paštu: susirašinėjimo data, laikas, susirašinėjimo turinys ir kt.
55. Asmens duomenų saugojimo laikotarpis (jeigu tam tikrais atvejais nenurodyta kitaip): asmens duomenys, jeigu Klientas visiškai atsikaitė už paslaugas, saugomi 10 metų nuo paslaugų sutarties nutraukimo datos. Asmens duomenys, kai Klientas nevisiškai atsikaitė už paslaugas - saugomos 10 metų nuo įsiskolinimo panaikinimo dienos.
56. Klientas turi teisę į savo pateiktą „Cgates“ duomenų perkeliamumą (BDAR 20 straipsnis). Klientas gali įgyvendinti šią teisę pateikdamas prašymą tiesiogiai atvykus į „Cgates“ klientų aptarnavimo skyrių – pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Jei prašymas įteikiamas per atstovą – pateikus atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Jei prašymas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – pasirašius elektroniniu parašu. Jeigu prašymas siunčiama paštu – pridedamas ir asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Klientas turi teisę gauti su juo susijusius asmens duomenis, kuriuos jis pateikė „Cgates“ susistemintu, įprastai naudojamu ir kompiuterio skaitomu formatu.
57. Klientas turi teisę pateikti skundą dėl jo asmens duomenų tvarkymo priežiūros institucijai: Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija, A. Juozapavičiaus g. 6, 09310 Vilnius, tel. (8 5) 271 2804, 279 1445, el. paštas [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

## X. Srauto valdymo priemonės ir paslaugų kokybės parametrai

58. „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. Pavyzdžiui, sumanios televizijos paslauga yra labai jautri bet kokiems ryšio vėlavimams ar duomenų paketų praradimams, kurie gali atsirasti maksimalios tinklo apkrovos metu. Maksimalaus tinklo apkrovimo atvejais tokiai paslaugai srauto valdymo priemonių pagalba gali būti suteikiama pirmenybė prieš duomenų perdavimo paslaugas ir dėl šios priežasties laikinai gali sumažėti duomenų perdavimo paslaugos sparta. Teikiant duomenų perdavimo paslaugas, nėra daroma jokie skirtumo tarp naudojimosi įvairiomis turinio teikimo paslaugomis ar taikomosioms programoms, tokioms kaip, duomenų apsiųtimo 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.

59. 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 tokius „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.

60. 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.

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

62. Duomenų sparta priklauso nuo Kliento pasirinkto paslaugų plano, taip pat nuo tinklo apkrovimo ir kitų su tuo susijusių veiksmų. 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 600</b>                   | <b>Interneto planas 1 Gb</b>                    |
|--------------------------|---|---|---|---|
| Mažiausia galima sparta  | Parsisiuntimo–50Mbps<br>Išsiuntimo–50Mbps   | Parsisiuntimo–200Mbps<br>Išsiuntimo–200Mbps   | Parsisiuntimo–300Mbps<br>Išsiuntimo – 300Mbps | Parsisiuntimo–480Mbps<br>Išsiuntimo – 480Mbps   |
| Įprasta sparta           | Parsisiuntimo–80Mbps<br>Išsiuntimo–80Mbps   | Parsisiuntimo–300Mbps<br>Išsiuntimo – 300Mbps | Parsisiuntimo–400Mbps<br>Išsiuntimo–400Mbps   | Parsisiuntimo–600Mbps<br>Išsiuntimo – 600Mbps   |
| Didžiausia galima sparta | Parsisiuntimo–100Mb/s<br>Išsiuntimo–100Mb/s | Parsisiuntimo–400Mb/s<br>Išsiuntimo–400Mb/s   | Parsisiuntimo–600Mb/s<br>Išsiuntimo–600Mb/s   | Parsisiuntimo–1000Mbps<br>Išsiuntimo – 1000Mbps |
| Reklamuojama sparta      | Parsisiuntimo–100Mb/s<br>Išsiuntimo–100Mb/s | Parsisiuntimo–400Mb/s<br>Išsiuntimo–400Mb/s   | Parsisiuntimo–600Mb/s<br>Išsiuntimo–600Mb/s   | Parsisiuntimo–1000Mbps<br>Išsiuntimo – 1000Mbps |

*Mažiausia galima sparta* pasiekama esant tokioms sąlygoms: esant labai dideliame tinklo apkrovimui; ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio; naudojant bet kokią 100Mbps palaikančią tinklo įrangą; matavimo metu žiūrint UHD raiškos įrašus per sumani.tv, siunčiantis didelės apimties failus bei naudojantis kitomis pridėtinės vertės paslaugomis. *Įprasta sparta* pasiekama esant tokioms sąlygoms: esant vidutiniam tinklo apkrovimui; ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio; eltek R7901-A3, D-Link Dir-615; matavimo metu žiūrint UHD raiškos įrašus per sumani.tv. *Įprasta sparta* „Cgates“ klientai gali naudotis ne mažiau kaip 90% paslaugos teikimo laiko. *Didžiausia galima sparta* pasiekama esant tokioms sąlygoms: esant nedideliame tinklo apkrovimui; ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio; technicolor TG389ac, D-Link 825ac, Eltek R7901-A3; matavimo metu nežiūrint HD/UHD raiškos įrašų per sumani.tv. *Reklamuojama sparta* pasiekama esant tokioms sąlygoms: esant nedideliame tinklo apkrovimui; ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio; technicolor TG389ac; matavimo metu nežiūrint HD/UHD raiškos įrašų per sumani.tv 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.

63. 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 naudojimasis 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.

#### **XI. Baigiamosios nuostatos**

64. Šios Taisyklės galioja nuo 2021 m. vasario 1 d. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai „Cgates“ interneto puslapyje [www.cgates.lt](http://www.cgates.lt) ir „Cgates“ klientų aptarnavimo skyriuose.

65. 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 vartotojų 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)), ar užpildyti prašymo formą Elektroninėje vartotojų ginčų sprendimo platformoje adresu <https://ec.europa.eu/odr/>.

66. 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.

67. 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.