

BENDROSIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

Kokias paslaugas mes Jums teikiame?

„Bitė“ teikia Jums elektroninių ryšių (balso telefonijos, trumpųjų žinučių siuntimo (SMS), MMS, duomenų perdavimo ir kitas) paslaugas, kad galėtumėte bendrauti Lietuvoje ir užsienyje. Jūsų pasirinktos paslaugos yra nurodytos Specialiosiose paslaugų teikimo sąlygose (toliau – Specialios sąlygos).

Kada galėsite pradėti naudotis „Bitės“ paslaugomis?

Telefono numerį Jums suteiksime susitarę dėl Specialiųjų sąlygų. Jūs taip pat galite perkelti savo turimą telefono numerį iš kito paslaugų teikėjo tinklo į mūsų.

Paslaugomis galėsite pradėti naudotis per 1 (vieną) darbo dieną nuo susitarimo dėl paslaugų teikimo sąlygų dienos arba perkėlus Jums priklausantį telefono numerį į „Bitės“ tinklą.

Ką įsipareigoja „Bitė“?

Teiksime Jums kokybiškas paslaugas visą parą visoje „Bitės“ ryšio tinklo veikimo teritorijoje. Apie paslaugų teikimo sutrikimus galite mums pranešti paskambinę trumpuoju telefono numeriu 119. Mes tai labai vertiname.

Paslaugų teikimo sutrikimus pasistengsime pašalinti nedelsiant, bet kuriu atveju ne ilgiau nei per 1 (vieną) dieną. Tinklo profilaktikos darbus atliksime mažiausios tinklo apkrovos valandomis, kad Jums būtų kuo patogiau.

Nemokamai pakeisime dėl gamybos defekto netinkamą naudoti SIM kortelę. Jei prarastumėte arba sugadintumėte SIM kortelę, tuomet ją galėsite pakeisti tik Jūsų sąskaita.

Suteiksime garantiją įrangai, kurią Jūs įsigijote iš „Bitės“. Garantinio aptarnavimo sąlygas pateiksime kartu su perkama įranga.

Atlyginsime Jūsų tiesioginius nuostolius (išlaidas), kuriuos patyrėte dėl negautų ar nekokybiškų paslaugų, taip pat ir dėl nuolatinio ar reguliariai pasikartojančio skirtumo tarp faktinio interneto prieigos paslaugos veikimo ir paslaugų teikimo sąlygose bei interneto svetainėje nurodyto veikimo, kai dėl mūsų kaltės negalėjote tinkamai naudotis paslaugomis. Nuostoliai atlyginami suteikiant nemokamų paslaugų už sumą, lygią nuostolių dydžiui. Negautos pajamos ir kiti netiesioginiai nuostoliai nebus atlyginami.

Užtikrinsime ryšio slaptumą bei Jūsų duomenų apsaugą.

„Bitėje“ visose srityse elgiamės sąžiningai, atvirai ir garbingai – tai užtikrina įmonės veiklos skaidrumą ir gerą reputaciją, to paties tikimės ir iš mūsų klientų bei partnerių. Plačiau apie „Bitės“ Skaidrumo politiką: www.bite.lt/skaidrumas.

Ko paprašysime iš Jūsų?

Pateikti apie save tikslus ir teisingus duomenis, reikalingus paslaugoms teikti. Gali būti, jog paprašysime Jūsų pateikti informacijos tikrumą įrodančius dokumentus – nenustebkite, tiesiog tokia tvarka.

Pranešti mums apie savo duomenų pasikeitimus ne vėliau kaip per 5 (penkias) dienas. Tuomet būsite tikri, kad gaunate iš mūsų visą Jums reikalingą informaciją.

Nedelsiant pranešti mums, jei prarastumėte SIM kortelę ar įrangą. Tai padaryti galite paskambinę mūsų Klientų aptarnavimo telefono numeriu 1501. Šį pranešimą per 3 (tris) dienas prašysime patvirtinti raštu. Gavusi pranešimą apie SIM kortelės ar įrangos praradimą, „Bitė“ sustabdo paslaugų teikimą, tuo apsaugodama Jus nuo neplanuotų išlaidų ar kitų nemalonumų.

Jei įrenginius (telefono aparatą, modemą ir kt.) įsigyjate ne pas mus, rekomenduotume įsigyti juos iš įgaliotų tokių įrenginių gamintojų atstovų, priešingu atveju įrenginiai gali būti sugadinti, nekokybiški ir sukels Jums nepatogumų, taip pat gali būti pakeisti įrenginių identifikacijos kodai, ir tokiu atveju mes Jums paslaugų suteikti, deja, negalėsime.

Naudotis mūsų paslaugomis savo asmeniniais tikslais ar tiesioginei įmonės veiklai vykdyti ir nenaudoti Jums suteikto numerio, įrangos ar paslaugų telekomunikacinei veiklai vykdyti komerciniais tikslais. Tokia Jūsų veikla gali pažeisti kitų mūsų klientų teisę žinoti skambinančiojo numerį ar kitaip riboti jų galimybę naudotis mūsų paslaugomis, todėl tokiais atve-

jais galime apriboti Jums teikiamas paslaugas ir paprašyti atlyginti mūsų tiesioginius nuostolius.

Laiku mokėti už paslaugas.

Kokios yra kainos?

Visą informaciją apie paslaugų kainas ir mokesčius galite sužinoti apsilankę „Bitės“ salonuose, svetainėje www.bite.lt arba paskambinę Klientų aptarnavimo telefonu 1501.

Jūs galite pasirinkti labiausiai Jums tinkantį mokėjimo planą. Jums teikiamos paslaugos bus apmokėtos pagal Jūsų pasirinktame mokėjimo plane numatytas paslaugų kainas ir mokesčius. Jums teikiamos papildomos paslaugos, nenurodytos mokėjimo plane, apmokėtinamos pagal tuo metu galiojančias kainas. Jūs galite pasinaudoti mūsų siūlomomis akcijomis. Atkreipiame dėmesį, jog akcijos galioja ribotą laiką. Akcijai pasibaigus, Jums bus taikomos standartinės Jūsų pasirinktame mokėjimo plane numatytos paslaugų kainos ir mokesčiai.

Kokios yra paslaugų apmokėjimo sąlygos?

„Bitė“ teikia Jums atidėto mokėjimo paslaugas. Galite rinktis Jums patogesnę variantą: naudotis paslaugomis visą mėnesį ir už jas atsiskaityti praėjus dar mėnesiui arba sumokėti už paslaugas avansu.

Sąskaitą už suteiktas paslaugas, taip pat už trečiųjų asmenų Jums suteiktas Jūsų užsakytas paslaugas ir prekes pateiksime kartą per mėnesį; ataskaitinis laikotarpis apima laiką nuo mėnesio pirmos iki paskutinės dienos. Užmokestis už naudojamą paslaugomis užsienyje (tarptinklinio ryšio paslauga) gali būti įtrauktas į kito, nei suteiktos tarptinklinio ryšio paslaugos, mėnesio sąskaitą.

Sąskaitą išsiųsime Jums per 10 (dešimt) dienų nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos. Sąskaitą turėtumėte apmokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos. Jums nesumokėjus laiku, „Bitė“ gali paprašyti sumokėti 0,1 procento dydžio delspinigius už kiekvieną pavėluotą mokėti dieną nuo laiku nesumokėtos sumos, nes mes planuojame savo finansus lygiai taip pat, kaip ir Jūs.

Sąskaitą nemokamai Jums pateiksime savitarnos svetainėje, adresu: mano.bite.lt. Jūsų pageidavimu sąskaitą galime pristatyti kitokiu būdu (paštu, per kurjerį ir pan.) už atskirą užmokestį, kurį galite rasti tinklalapyje www.bite.lt.

Jei Jūs dėl kokių nors priežasčių negausite sąskaitos laiku, prašome paskambinti mums telefonu 1500 ir mes suteiksime Jums informaciją apie mokėtiną sumą.

Apmokėti sąskaitą galite mokėjimo pavedimu arba grynaisiais Jūsų pasirinktame banke, tiesioginio debeto būdu, internetu ir kitais būdais, apie kuriuos galite sužinoti adresu: www.bite.lt.

Jei norėsite analizuoti savo bendravimo įpročius išsamiau, pateiksime detalią sąskaitą, papildomas sąskaitos detales ir kitus Jus dominančius duomenis apie paslaugas. Užmokestis už šią duomenų pateikimo paslaugą grindžiamas sąnaudomis ir skelbiamas adresu: www.bite.lt.

Jeigu turite keletą įsiskolinimų „Bitė“ ir mokėdami nenurodėte, kurį įsiskolinimą norite padengti, iš Jūsų gautą įmoką paskirstysime savo nuožiūra.

Kur kreiptis, jei turite klausimų?

Jei turite klausimų, kviečiame Jus užėiti į bet kurį „Bitės“ saloną, kur Jūsų visuomet laukiame. Salonų adresus rasite mūsų svetainėje internete www.bite.lt. Jūs taip pat galite parašyti mums elektroniniu paštu administracija@bite.lt arba paskambinti Klientų aptarnavimo telefonu 1501.

Savo klientus mes stengiamės aptarnauti kuo greičiau, tačiau, jei žiūrėsite iš teisinės pusės, teisės aktai numato galimybę atsakyti per 14 dienų nuo prašymo gavimo dienos.

Tikime, jog ginčų dėl mūsų teikiamų paslaugų/parduodamos įrangos nekils, tačiau, jei taip atsitiktų, visada siūlysimė ginčą spręsti taikiai. Jei mūsų siūlomas taikus ginčo sprendimo būdas Jums nebus priimtinas, dėl mūsų teikiamų paslaugų Jūs galite kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą (Algirdo g. 27A, LT-03219 Vilnius, www.rrt.lt), o dėl parduotos įrangos kokybės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, www.vtstat.lt). Jūs taip pat galite kreiptis tiesiogiai į teismą.

Kada paslaugų teikimas gali būti laikinai sustabdytas ar apribotas?

Jei prireiks, Jūs galite laikinai atsisakyti mūsų paslaugų. Kreipkitės į „Bitė“ ir mes susitarsime dėl konkrečių sąlygų, atsižvelgę į Jūsų situaciją. Turėtumėte žinoti, kad tuo atveju, jei buvome sutarę dėl minimalaus naudojimosi mūsų paslaugomis termino, laikas, kai paslaugų teikimas bus sustabdytas, į šį laikotarpį neįskaičiuojamas.

„Bitė“ gali be išankstinio įspėjimo laikinai apriboti Jums galimybę skambinti (siųsti trumpąsias žinutes, naudotis internetu), jei:

- Jūs esate mums skolingas;
- gavome pranešimą apie SIM kortelės ir (arba) įrenginio praradimą;
- pažeidžiate sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisykles;
- paslaugomis naudojate tokiu būdu, kuris kelia grėsmę „Bitės“ tinklui, pažeidžia kitų mūsų klientų teisę žinoti skambinančiojo numerį ar kitaip riboja mūsų klientų galimybę naudotis mūsų paslaugomis;
- suteiktų paslaugų vertė viršija Jūsų avansu įmokėtą sumą.

Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog kredito limitas – suma, kurią pasiekus paslaugų teikimas yra ribojamas, Bitės iniciatyva nėra nustatoma, tačiau pasiliekaime sau teisę laikinai apriboti Jums teikiamas paslaugas, jei pastebėtume neįprastą ar labai intensyvią Jūsų naudojimąsi paslaugomis, o su Jumis nepavyktų susisiekti. Tuo siekiame apsaugoti Jus nuo situacijos, kai, praradus telefoną, sukčiavimo atvejais ir panašiose situacijose mokėtina suma tampa netikėtai didelė.

Net ir tuo atveju, jei atsitiks taip, kad paslaugų teikimą apribosime, galėsite skambinti nemokamu Klientų aptarnavimo telefonu **1501**, pagalbos tarnybų numeriais ir priimti nemokamus skambučius. Išnykus jau nurodytoms aplinkybėms, paslaugas stengsimės atnaujinti kuo greičiau, t. y. ne vėliau nei per 1 (vieną) darbo dieną. Atnaujindama sustabdytų paslaugų teikimą, „Bitė“ gali paprašyti Jūsų sumokėti pakartotinio įjungimo mokesťi.

Kada paslaugų teikimas gali būti nutrauktas?

Paslaugos Jums teikiamos šiose Bendrosiose paslaugų teikimo sąlygose numatyta tvarka, taip pat vadovaujantis Specialiosiomis sąlygomis, kuriose nurodomos Jūsų pasirinktos paslaugos, mokėjimo planai ir kitos individualiai su Jumis sutartos sąlygos.

Bendrosios paslaugų teikimo sąlygos taikomos visiems mūsų klientams. Jos yra sąlygotos mūsų naudojamų ilgalaikių technologinių sprendimų bei procesų, todėl bus keičiamos labai retai, išskyrus atvejus, kai norėsime pagerinti Jums teikiamų paslaugų sąlygas arba situacija rinkoje keistųsi iš esmės. Aktualią Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų redakciją visada rasite svetainėje www.bite.lt arba atvykę į bet kurį mūsų saloną. Esant prieštaravimams tarp Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų ir mūsų individualiai aptartų sąlygų, galios mūsų individualiai su Jumis aptartos Specialiosios sąlygos.

Jei pageidaujate, galite bet kada atsisakyti mūsų paslaugų. Tačiau mes visuomet norime žinoti, kodėl nusprendėte tai padaryti, nes tai suteikia mums galimybę pasitaisyti ir dėl Jūsų stengtis dar labiau. Todėl apie savo ketinimus prašytume pranešti mums iš anksto.

Tuo atveju, jei kartu su mūsų paslaugomis išsimokėtinai buvote įsigiję telefono aparatą, modemą ar kitą įrangą, Jums atsisakius mūsų paslaugų, prašysime Jūsų sumokėti visas likusias įmokas iš karto ir visiškai atiskaityti už šią įrangą. Už įrangą mokėtinas sumas pateiksime paskutinėje sąskaitoje.

„Bitė“ gali nutraukti Jums teikiamas paslaugas ir/ar apriboti galimybę naudotis telefono aparatu, bet to imsimės tik išimtiniais atvejais - Jums nesusimokėjus už paslaugas ilgiau kaip 30 (trisdešimt) dienų. Nenorime tikėti, jog taip gali nutikti, tačiau bet koku atveju įspėsime Jus apie tai ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas.

Kokios yra sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisyklės?

Mes esame sąžiningi su savo klientais, todėl tikimės, jog Jūs, kaip ir daugelis mūsų klientų, būsite sąžiningi su mumis ir kitais mūsų klientais. Norėdami tai užtikrinti, sukūrėme sąžiningo naudojimosi taisykles.

Sąžiningo naudojimosi taisyklės – tai taisyklės, kurių prašysime laikytis

naudojantis mūsų neribotų pokalbių, SMS ar neriboto mobiliojo interneto paslaugomis. Jas sukūrėme ne veltui – siekdami, kad Jūs ir kiti mūsų klientai gautų kokybiškiausias mūsų paslaugas ir patirtų visus naudojimosi „Bitės“ paslaugomis privalumus. Šios taisyklės mums yra labai svarbios, todėl tikimės, kad taip pat jas gerbsite. Taisyklių nesilaikymą būsime priversti vertinti kaip mūsų susitarimo pažeidimą.

Pasirašydami sutartį, Jūs nuoširdžiai pasižadate laikytis sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisyklių, kurias pateikiame toliau.

Taigi kas būtų laikoma nesąžiningu naudojimosi paslaugomis?

Esmė labai paprasta – mūsų neribotų skambučių paslaugos, neribotos trumposios žinutės (SMS) ir neribotas mobilusis internetas yra skirti žmonėms bendrauti ir tenkinti kitiems asmeniniams poreikiams. Todėl nesąžiningais laikysime visus skambučius ir trumpąsias žinutes (SMS), kurių tikslas nėra bendravimas tarp žmonių. Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog, priklausomai nuo Jūsų pasirinkto mokėjimo plano, neribotas internetas gali būti skiriamas tik Jums ir tik naudojimui Jūsų mobiliajame telefone. Todėl tokiais atvejais nesąžiningu gali būti pripažintas neriboto interneto naudojimas tokiuose įrenginiuose kaip planšetės, asmeniniai kompiuteriai, maršrutizatoriai, modemai ir pan. Nesąžiningu naudojimosi bus laikomas ir nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms.

Kitai variant, viskas bus sąžininga ir teisinga, jei Jūs:

- Prisijungėte prie mūsų, nes norite naudotis „Bitės“ paslaugomis, o ne dėl kitų priežasčių.
- Mūsų SIM kortelę naudosite išskirtinai bendrauti su kitais žmonėmis arba rašyti internete savo asmeninėms reikmėms.
- Mūsų SIM kortelę naudosite tik mobiliajame telefone ir nenaudosite jos tokiuose įrenginiuose kaip planšetės, kompiuteriai, maršrutizatoriai ar modemai. Šios sąlygos pažeidimu nebus laikomi tokie atvejai, kai Jūsų pasirinktas planas yra skirtas interneto paslaugoms ir Jūsų SIM kortelė pagal paslaugų pobūdį yra skirta naudoti tokiuose įrenginiuose kaip planšetė, kompiuteris, modemas ar kiti įrenginiai nei mobilusis telefonas.
- Naudodamiesi mūsų paslaugomis, neteiksite ryšio paslaugų kitiems.
- Mūsų (ar mūsų klientų) sąskaita nesielsite pinigines naudas sau; neparduosite mūsų paslaugų ar jų dalies kitiems asmenims.
- Neskambinsite ir nesiųsite nepageidaujamų ar trumpųjų žinučių ir kitaip nepiknaudžiausite mūsų paslaugomis verslo ar rinkodaros tikslais.
- Nenaudosite mūsų paslaugų telemarketingo ar klientų aptarnavimo veiklai vykdyti.
- Nebandysite pasipelnyti iš „Bitės“ ar kitų operatorių.
- Naudositės mūsų paslaugomis (ir šiuo tikslu suteikta SIM kortele) asmeniškai ir neleisite jomis ar Jums suteikta SIM kortele naudotis kitiems asmenims be išankstinio mūsų sutikimo, t. y. paslaugos, SIM kortelės ar galinio įrenginio nenaudosite tam, kad perduotumėte duomenis kitiems vartotojams ar peradresuotumėte duomenis į kitus įrenginius.
- Naudodamiesi mūsų paslaugomis, nebandysite pasipelnyti iš skirtumo tarp Jums taikomo tarifo, tinklų sujungimo mokesčio ir kitų rinkoje galiojančių kainų.
- Nenaudosite mūsų SIM kortelės įrangoje, kuri Lietuvoje yra draudžiama, arba įrangoje, kuri pagal Jūsų pasirinktą mokėjimo planą tokiam įrenginiui nėra skirta, pavyzdžiui, vietoj telefono aparato naudojamas asmeninis kompiuteris, planšetė, maršrutizatorius, modemas ir pan.
- Nenaudosite mūsų SIM kortelės, Jums suteikto telefono numerio ar įrangos jokiai neteisėtai veiklai, taip pat susijusiai su piktnaudžiavimu ar sukčiavimu. Jūs privalote užtikrinti, kad Jums suteikta SIM kortelė, įrangą ar telefono numeris nebūtų naudojami nusikalstamai veiklai vykdyti.

Konkrečiam mokėjimo planui taikomas sąžiningo naudojimosi paslaugomis sąlygas visada galėsite rasti prie mokėjimo plano aprašymo, todėl siūlome su šiomis sąlygomis susipažinti prieš nusprendžiant, kuris mokėjimo planas labiausiai atitinka Jūsų poreikius.

Norime priminti, kad, pažeidę sąžiningo naudojimosi taisykles, kartu pažeisite ir mūsų susitarimą. Tokiu atveju, priklausomai nuo pažeidimo sunkumo, mes pasilieiname teisę nedelsdami (visai ar iš dalies) apriboti Jums teikiamas paslaugas arba pasiūlyti Jums kitą mokėjimo planą, tačiau tikimės, jog to neprireiks. Apie atsisakymą teikti paslaugas arba siūlomą kitą mokėjimo planą pranešime Jums vienu iš šių būdų: raštu, trumpąja žinute (SMS), elektroniniu paštu arba susisiekę su Jumis telefonu. Apribojus Jums teikiamas paslaugas Jūs ir toliau galėsite skambinti nemokamu Klientų aptarnavimo telefonu **1501**, bendruoju pagalbos numeriu **112** ir kitais nemokamais telefonų numeriais. Jei kartu su mūsų paslaugomis išsismokėtinai buvote įsigiję telefono aparatą, modemą ar kitą įrangą, Jums pažeidus mūsų susitarimo sąlygas ir dėl to apribojus Jums teikiamas paslaugas, prašysime Jus sumokėti visas likusias įmokas iš karto ir visiškai atsiskaityti už šią įrangą. Už įrangą mokėtinas sumas pateiksime paskutinėje sąskaitoje. Kaip jau minėjome, tikimės, kad šių veiksmų imtis tikrai neteks.

Be to, pastebėję, jog mūsų paslaugomis naudojantės nesąžiningai, pasiilieiname teisę ir ateityje neteikti Jums paslaugų.

Pabaigoje norime priminti, kad Jūs esate atsakingas už tai, kaip yra naudojamas Jums suteikta SIM kortelė, įranga ar telefono numeris. Todėl prašysime Jūsų užtikrinti, kad tie šeimos nariai, kurie naudojami Jums suteikta SIM kortelė, įranga ar telefono numeris, taip pat laikytųsi sąžiningo naudojimosi paslaugomis sąlygų. Suprantame, kad tai nėra pati smagiausia tema prie vakarienių stalo, bet, jei žinote, kad Jūsų įranga naudosis kiti, prašome juos taip pat supažindinti su šiomis sąlygomis. Jei pametėte ar kitaip praradote SIM kortelę ar įrangą, nedelsdami praneškite mums klientų aptarnavimo telefonu **1501**. Tik taip galėsime užkirsti kelią nesąžiningam ir neteisėtam SIM kortelės ar įrangos panaudojimui.

Kaip „Bitėje“ valdomas srautas?

„Bitė“, siekdama užtikrinti teikiamų interneto prieigos paslaugų kokybę bei vienodą tinklo resursų paskirstymą tarp galutinių paslaugų gavėjų, yra įsidiegusi standartinius duomenų srauto kokybės valdymo sprendimus bei sistemas, aprašytas 3GPP (TS 23.107 (UMTS), TS 23.207 (LTE, IP), 3GPP TS 23.203) standartuose. Duomenų srautas tinkle yra klasifikuojamas pagal 3GPP TS 23.203 specifikaciją ir perduodamas tinkle taikant tam tikrus kokybės parametrus (QCI, angl. *Quality Class Indicator*), kuriais nusakomi reikalavimai IP tinklui perduodant tam tikrą duomenų srauto tipą, pvz., VoLTE (balsines paslaugas per LTE), realaus laiko žaidimus (angl. *real time gaming*), IMS signalizaciją (angl. *IP Multimedia Subsystem signaling*), vaizdą (angl. *video buffered streaming*), tokiu būdu užtikrinant, kad paslaugų gavėjus pasiektų kokybiškos paslaugos. Pažymime, jog toks srauto valdymas nedaro jokio skirtingo poveikio vienodoms srauto kategorijoms, todėl Jums teikiamų interneto prieigos paslaugų kokybė išliks tokia pati, nepriklausomai nuo to, kokiomis turinio teikimo paslaugomis ar programomis naudositės.

„Bitė“, teikdama interneto prieigos paslaugas savo klientams ir siekdama užtikrinti stabilų bei nenutrūkstamą valdomo tinklo veikimą, vadovaudamasi Europos Sąjungos reguliavimu, gali taikyti srauto valdymo priemones šiais išimtiniais atvejais:

- įgyvendinant Europos Sąjungos ar nacionalinių institucijų priimtus teisės aktus ar įgaliotų institucijų sprendimus, kuriais yra nustatyti atitinkami įpareigojimai interneto prieigos paslaugų teikėjui. Pavyzdžiui, pagal Lietuvos Respublikos azartinių lošimų įstatymo nuostatas Lošimų priežiūros tarnyba prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos įpareigoja interneto prieigos paslaugų teikėjus blokuoti prisijungimą prie interneto svetainių, kuriose nelegaliai vykdomi lošimai (daugiau <http://www.lpt.lt/nelegalios-losimu-veiklos-vykdytojai>).

Teisėsaugos institucijos įpareigoja blokuoti prisijungimą prie interneto svetainių, kuriose platinamas turinys yra susijęs su vaikų seksualiniu išnaudojimu ir pan.

- siekiant išlaikyti tinklo vientisumą ir saugumą bei apsaugoti teikiamas interneto prieigos paslaugas ir klientų galinius įrenginius nuo virusų, elektroninio pašto šiukšlių (angl. *spam*), kibernetinių atakų, asmens duomenų vagysčių ir pan. Pavyzdžiui, naudojantis antivirusinėmis pro-

gramomis ar specializuotais kibernetinių atakų prevencijos įrankiais ap- tikus kenkėjišką veiklą tinkle, gali būti blokuojamas prisijungimas prie tam tikrų elektroninio pašto dėžučių ar jų prievado (ang. *port*), taip pat atitinkamų IP adresų.

- siekiant užkirsti kelią gresiančiai tinklo perkrovai ar sušvelninti jau esančios laikinos tinklo perkrovos poveikį. Tokiu atveju, priklausomai nuo grėsmės pobūdžio, vadovaujantis proporcingumo principu, gali būti laikinai sumažinta duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta, pabloginti teikiamų paslaugų kokybės parametrai ar apribota galimybė naudotis interneto prieigos paslaugomis, bet kokių atveju lygiaverčiams srautams taikant vienodas sąlygas. Pavyzdžiui, keliems vartotojams suduodant didžiąją dalį bazinės stoties resursų (celės talpos, transporto prieigos tinklo), jei dėl šių veiksmų yra neigiamai paveikiama daugumos interneto prieigos paslaugų naudotojų gaunama paslaugų kokybė, gali būti laikinai sumažinta duomenų perdavimo sparta, o DDOS atakų ar didelio skaičiaus duomenų sesijų atvejais gali būti laikinai apribota galimybė naudotis interneto prieigos paslaugomis.

Kaip paslaugų kokybės parametrai veikia interneto prieigos paslaugas?

Tokie paslaugų kokybės parametrai kaip užlaikymas (angl. *delay*), užlaikymo deviacija (angl. *jitter*) bei paketų praradimas (angl. *packet loss*), nusakantys interneto prieigos paslaugų kokybę, judriojo ryšio tinkle nėra tiesiogiai kontroliuojami interneto prieigos paslaugų teikėjo. Šių kokybės parametrų vertės gali skirtis, priklausomai nuo joms įtaką darančių veiksnių, pvz., užlaikymas gali skirtis priklausomai nuo to, kaip toli yra serveris, į kurį siunčiama užklausa. Minėtų parametrų pokyčiai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksnių, darančių įtaką sklandžiam tinklo darbui, gali paveikti kliento naudojimosi interneto paslaugomis patirtį. Pavyzdžiui, tinklas gali lėčiau reaguoti į siunčiamas užklausas, tinklalapių atvaizdavimas vėluoti, nutrūkti vaizdo transliacija ar failo siuntimas ir pan. Į bet kokius tinklo veikimo sutrikimus stengiamės nedelsiant reaguoti ir juos pašalinti.

Kokios galimos duomenų perdavimo spartos „Bitės“ tinkle?

	GPRS/EDGE	UMTS (R99)	HSPA+	DC-HSPA	LTE (10MHz) / LTE (20MHz)	LTE Advanced
Numatoma didžiausia parsisiuntimo sparta	48/238 Kbps	384 Kbps	21 Mbps	42 Mbps	75/150 Mbps	300 Mbps
Reali vidutinė parsisiuntimo sparta	16/80 Kbps	128 Kbps	7 Mbps	14 Mbps	22/50 Mbps	100 Mbps
Numatoma didžiausia išsiuntimo sparta	32/118 Kbps	128 Kbps	5,76 Mbps	5,76 Mbps	25/50 Mbps	50 Mbps
Reali vidutinė išsiuntimo sparta	12/40 Kbps	50 Kbps	2 Mbps	2 Mbps	12/20 Mbps	20 Mbps

Jūsų vietovėje palaikomą ryšio technologiją galite patikrinti ryšio žemėlapyje <http://www.bite.lt/apie/bites-rysys>.

Reali užtikrinama paketinio duomenų perdavimo sparta priklauso nuo daugelio veiksnių:

- atstumo iki bazinės stoties,
- geografinių ir urbanistinių vietos ypatumų (pvz., kalvotumo, užstatymo intensyvumo, aplink esančių pastatų aukščio ir techninių charakteristikų bei kt.),
- pastato, kuriame naudojama interneto prieigos paslaugomis, sienų storio, aukštų skaičiaus, naudotų statybinių medžiagų,
- patalpų pobūdžio (pvz., rūsiuose ir kitose patalpose, esančiose žemiau žemės lygio, signalas gali būti prastesnis),
- oro sąlygų,
- vartotojų naudojamų įrenginių (pvz., tam, kad būtų galimybė naudotis LTE bei LTE-Advanced internetu, Jums reikalinga naujos kartos SIM kortelė ir įrenginys su LTE / LTE-Advanced funkcija),
- konkrečios bazinės stoties apkrovimo tuo metu (pvz., vietose, kuriose yra didelė žmonių, besinaudojančių interneto prieigos paslauga, koncentracija, įskaitant ekstremalių situacijų vietas ar švenčių laikotarpius ir pan.);

- serverio, prie kurio jungiamasi informacijai gauti, apkrovimo, taip pat techninių parametrų.

Numatoma didžiausia duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta gali būti pasiekama, kai vartotojas yra lauke, netoli bazinės stoties, atviroje vietoje, t. y. tokioje, kur bazinės stoties neužstoja joks pastatas, kalva ar kiti objektai, nėra audros, pūgos ar kitokių blogų oro sąlygų, naudojama galinė įranga palaiko atitinkamą technologiją (pvz., LTE-Advanced), prie tos pačios bazinės stoties prisijungusiu vartotojų yra nedaug, serveris, į kurį kreipiamasi, taip pat mažai apkrautas ir pan.

Tuo atveju, jei dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksnių įvyksta reikšmingi nukrypimai nuo numatomos didžiausios spartos, Jūsų naudojamasis interneto ryšio paslaugomis gali sulėtėti. Pavyzdžiui, didelės apimties duomenys gali būti siunčiami žymiai ilgiau, gali stringti srautinis vaizdo siuntimas, taip pat sutrinki naudojamasis interaktyviomis paslaugomis (pvz., interneto ryšio reikalaujančiais vaizdo žaidimais).

Tačiau naršymas, tinklalapių peržiūra, naudojimas elektroniniu paštu dažniausiai išliks sklandus interneto ryšiui sumažėjus net ir iki nedidelės spartos.

Kada sąlygos gali būti keičiamos?

Paslaugų teikimo sąlygos paprastai keičiamos šalių susitarimu, išskyrus toliau nurodytus atvejus:

- „Bitė“ gali keisti paslaugų teikimo sąlygas, paslaugas, funkcijas ir pajėgumus, taip pat paslaugų kainas ir mokesčius bei mokėjimo tvarką, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojantiems teisės aktams, taip pat esant kitoms objektyvioms priežastims.
- Jeigu Lietuvos Respublikos atsakingos institucijos priims sprendimus, kuriais bus pakeisti Specialiųjų sąlygų pasirašymo dieną taikomi nacionaliniai ar tarptautiniai mokesčiai, rinkliavos ar bet kokios kitos piniginės prievolės, susijusios su „Bitės“ ūkine komercine veikla ar teikiamų paslaugų bei parduodamų prekių apmokestinimu, „Bitė“ turi teisę atitinkamai pakeisti pagal Specialiąsias sąlygas teikiamų paslaugų kainą, tačiau ne daugiau, nei ją paveikė pasikeitusios aplinkybės. Tokiu atveju kainų pasikeitimas nebus laikomas paslaugų teikimo sąlygų ar kainų pakeitimu.

Apie sąlygų pasikeitimą būtinai informuosime Jus prieš 30 (trisdešimt) dienų.

Ar Jūsų duomenys yra saugūs?

Jūsų asmens duomenys tvarkomi sutarties sudarymo ir vykdymo, paslaugų teikimo, kokybės užtikrinimo, atsiskaitymų už suteiktas paslaugas kontrolės ir apskaitos, skundų nagrinėjimo, materialinių nuostolių prevencijos, taip pat asmens mokymo vertinimo, įsiskolinimo valdymo bei tiesioginės rinkodaros tikslais. Kitais tikslais naudosime Jūsų duomenis tik tokiu atveju, jei tokia pareiga yra numatyta Lietuvos Respublikos įstatymuose, gavę Jūsų sutikimą ar turėdami kitą teisėto tvarkymo pagrindą.

„Bitė“ renka Jūsų asmens duomenis vadovaudamasi teisės aktuose nurodytais teisėto tvarkymo pagrindais. Tai sutarties sudarymo ir vykdymo teisinis pagrindas, kai Jūs su „Bitė“ sudarote paslaugų teikimo ar kitą sutartį. „Bitės“ teisėti interesai taip pat gali būti pagrindas tvarkyti duomenis, pavyzdžiui, kai „Bitė“ siunčia naujienlaiškius bei informuoja apie prekes ar paslaugas, tikrina mokumą, valdo įsiskolinimą ir (ar) vykdo skolos išieškojimą, arba kai įrašomi pokalbiai aukščiau paminėtais tikslais. Jūsų sutikimas – dar vienas pagrindas, kuriuo „Bitė“ gali tvarkyti asmens duomenis, pavyzdžiui, vykdydama tiesioginę rinkodarą, kai teikiami asmeniniai pasiūlymai, paremti kliento individualia analize ar kitais atvejais.

„Bitė“ gali tvarkyti Jūsų asmens duomenis taip pat ir vykdydama teisinės prievolės ar kitais teisės aktuose nustatytais teisėto tvarkymo pagrindais.

„Bitė“ saugo Jūsų asmens duomenis ne ilgiau nei to reikalauja duomenų tvarkymo tikslai ar numato teisės aktai, jeigu juose yra nustatytas ilgesnis duomenų saugojimo laikotarpis. Asmens duomenys paprastai saugomi tol, kol iš sutartinių santykių gali kilti pagrįstų reikalavimų arba kiek tai reikalinga Jūsų ir „Bitės“ teisėtiems interesams įgyvendinti ir apsaugoti. *Pavyzdžiui, kai sudaroma ir vykdoma sutartis, duomenys saugomi 10 metų nuo paskutinio įrašo dienos arba skolos apmokėjimo dienos; Jūsų sutikimo pagrindu sukaupus ir tiesioginės rinkodaros tikslu naudojamus duomenis „Bitė“ tvarkys 5 metus nuo sutikimo užfiksavimo momento, nebent šis terminas Jūsų pritarimu būtų pratęstas; tais atvejais, kai duomenys rinkodaros tikslu tvarkomi teisėto intereso pagrindu, juos tvarkysime iki Jūsų atsisakymo gauti „Bitės“ pasiūlymus; srauto duomenys tvarkomi*

6 (šešis) mėnesius nuo ryšio datos, išskyrus atvejus, kai sąskaita yra teisėtai užgincyta arba duomenys yra reikalingi įsiskolinimams išieškoti, taip pat kitais įstatyme numatytais atvejais. Nebereikalingi asmens duomenys sunaikinami.

„Bitė“ gali rinkti ir tvarkyti šių kategorijų Jūsų asmens duomenis, kurie reikalingi aukščiau išvardintiems tikslams pasiekti:

- pagrindinius Jūsų duomenis: vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą, telefoną, elektroninio pašto adresą, kitus kontaktinius duomenis, banko duomenis, asmens tapatybės dokumento duomenis bei kitus duomenis, reikalingus sutarčiai sudaryti ir vykdyti;
 - sutartyje nurodytus duomenis: duomenis apie Jūsų įrangą, pasirinktas paslaugas, mokėjimo planą, apsisprendimą dėl tiesioginės rinkodaros ir pan.;
 - duomenis, kuriuos sukaupė Jums naudojantis mūsų paslaugomis ar lankantis mūsų interneto puslapiuose: mokėjimų, atsiskaitymų ir skolų informacija, duomenys susiję su Jūsų nusiskundimais ir mūsų atsakymais į juos, duomenys, surinkti naudojant slapukus ir panašias technologijas, susijusias su naršymu internete ir pan.;
 - srauto ir susijusius duomenis, kurie generuojami automatiškai Jums naudojantis elektroninių ryšių priemonėmis: telekomunikacijų įvykio data ir laikas, telefono numeris, telefono ryšio numeris, į kurį nukreiptas skambutis (SMS, MMS), skambučio trukmė, vietovės žyma (celė) ir kiti duomenys, nurodantys faktinio elektroninių ryšių paslaugų naudotojo galinių įrenginių geografinę buvimo vietą, tarptautinis judriojo ryšio abonento identifikatorius (IMSI), tarptautinis judriojo ryšio įrangos identifikatorius (IMEI), duomenų perdavimo sesijos kreipties taškas, IP adresai, duomenų kiekis, telekomunikacijų įvykio žymos, taip pat kiti elektroninių ryšių tinkluose arba teikiant elektroninių ryšių paslaugas tvarkomi duomenys. Srauto ir susiję duomenys laikomi asmens duomenimis tuo atveju, jei tokie duomenys tiesiogiai ar netiesiogiai leidžia identifikuoti konkretų asmenį.
 - Taikant srauto valdymo priemones yra tvarkomi tokie asmens duomenys: IP adresas, elektroninio pašto adresas. Šie duomenys naudojami tik siekiant pašalinti iškilusią grėsmę tinklo stabilumui ir saugumui ir ne ilgiau nei tai yra būtina šiems tikslams pasiekti. Bet koku atveju taikant srauto valdymo priemones yra užtikrinamas klientų privatumas ir asmens duomenų apsauga, vadovaujantis asmens duomenų apsaugą reguliuojančiomis teisės aktų nuostatomis.
 - kitus duomenis, kurie yra renkami remiantis Jūsų sutikimu ir kurie apibrėžiami išsamiai tuo metu, kai iš Jūsų prašoma sutikimo.
- Mes dirbame dėl savo klientų, todėl Jums pirmiesiems stengiamės pranešti džiugiausias „Bitės“ naujienas. Pažadame informuoti Jus kiekvieną kartą, kai turėsime Jums naudingų pasiūlymų, jei pageidausite juos gauti. Tam, kad pateiktume Jums labiau pritaikytus pasiūlymus, panaudosime sutartyje pateiktus, su sutarties vykdymu susijusius paslaugų naudojimo, naršymo bei lokacijos duomenis. Gali būti, kad pagal aukščiau išvardintus duomenis Jus priskirsime atitinkamai klientų kategorijai, tačiau tik tiek, kiek tai susiję su pasiūlymu. „Bitė“ tvarko Jūsų asmens duomenis tiesioginės rinkodaros tikslais pagal Jūsų sutikimą, išreikštą Jums sudarant sutartį, ir / arba teisėto intereso pagrindu su sąlyga, jog Jūs nesate atsisakę gauti „Bitės“ pasiūlymų ir mūsų bendravimo su klientais patirtis rodo, kad tokia informacija gali būti Jums naudinga. Turėdama Jūsų sutikimą ir / ar veikdama teisėto intereso pagrindu, tais atvejais, kai nesate išreiškę nesutikimo dėl tokio duomenų tvarkymo, „Bitė“ gali susisiekti su jumis dėl teikiamų paslaugų / įrangos. Savo pasirinkimą galėsite bet kada pakeisti paskambinę mums nemokamu Klientų aptarnavimo telefonu **1501** ar apsilankę mūsų salone.
- Informuojame Jus, kad tam tikrais atvejais, esant teisėtam pagrindui, Jūsų asmens duomenis teikiame ar prie jų gali prieiti mūsų duomenų tvarkytojai, kurie teikia „Bitė“ tam tikras paslaugas, pavyzdžiui, aptarnauja klientus „Bitės“ salonuose, teikia sąskaitų siuntimo, dokumentų archyvavimo, siuntų pristatymo, informacinių sistemų kūrimo, tobulinimo, palaikymo, tinklo priežiūros ir kitas paslaugas. Pasilieiname teisę atskleisti Jūsų duomenis bei su jumis susijusius srauto duomenis ir tais atvejais, kai tai atlikti mus įpareigoja teisės aktai, pavyzdžiui, kai duomenis privatoje pateikti valstybės ir teisėsaugos institucijoms ar teismui. Sutarties vykdymo metu, kilus pagrįstų abejonų, kad neatsiskaitysite už suteiktas paslaugas, teisėto intereso pagrindu „Bitė“ gali pasinaudoti teise rinkti bei vertinti teisėtai prieinamus Jūsų duomenis (įskaitant asmens kodą, kredito reitingą ir kt.) mokymo vertinimo, įsiskolinimo valdymo ir (ar) išieškojimo tikslais, taip pat turi teisę atlikti minėtų duomenų rinkimą ir ver-

tinimą bet kuriuo metu, jei yra gautas Jūsų kreipimasis dėl paslaugų ar prekių įsigijimo.

Jums delsiant vykdyti savo įsipareigojimus daugiau kaip 30 dienų, „Bitė“ gali perduoti duomenis apie Jūsų įsiskolinimą (pavadinimas / vardas, pavardė, adresas, įmonės / asmens kodas, skolos tipas, skolos atsiradimo data, skolos suma, kreditorius, skolos apmokėjimo data) kreditų biurui UAB „Creditinfo Lietuva“ (įmonės kodas 111689163, Goštauto g. 40A, LT-01001 Vilnius), tvarkančiai jungtines skolininkų duomenų rinkmenas mokumo vertinimo bei įsiskolinimo valdymo tikslu, taip pat teikiančiai tokius duomenis teisėtą interesą turintiems tretiesiems asmenims, kad šie galėtų įvertinti duomenų subjekto mokumą ir valdyti įsiskolinimą. Tokiu būdu informacija apie Jūsų įsiskolinimą taptų prieinama kitoms įmonėms, o tai gali sukelti Jums sunkumų sudaryti sutartis, pasinaudoti išperkamosios nuomos galimybėmis ar kitaip skolintis. Detalią informaciją apie savo asmeninę kredito istoriją galite gauti prisijungę prie kreditų biuro UAB „Creditinfo Lietuva“ savitarnos sistemos www.manocreditinfo.lt.

Informuojame, kad sutarties tarp UAB „Bitė Lietuva“ ir AS Inbank filialas pagrindu, reikalavimo teisė į mokėtiną sumą, susidariusią už telekomunikacijų įrangą, kurią įsigijote išsimokėtinai iš „Bitės“ pagal mūsų sutartį, bus perleista AS Inbank filialas, juridinio asmens kodas 305340173, Kareivių g. 11B, LT-09109 Vilnius. Kartu su reikalavimo teise AS Inbank filialui bus perduoti ir mokėtiną sumos administravimui reikalingi Jūsų duomenys: vardas / pavardė, asmens kodas, adresas, telefono numeris, įrangos pavadinimas bei unikalūs numeris (IMEI), SIM kortelės numeris, sutarties numeris, sutarties trukmė, pasirašymo data bei už telekomunikacijų įrangą mokėtina suma ir mėnesio įmoka. Ką tai reiškia Jums? Iš esmės nieko, kas galėtų trukdyti sklandžiam mūsų bendradarbiavimui. Jums pateiksime vieną sąskaitą ir tai reiškia, jog tiek už Jūsų įsigytą telekomunikacijų įrangą, tiek už mūsų teikiamas paslaugas, galėsite atsiskaičiuoti vienu pavedimu „Bitė“.

Norime pabrėžti, kad Jūsų pateikti duomenys yra saugūs. Mes imamės reikiamų techninių ir organizacinių priemonių tam, kad užtikrintume Jūsų pateiktų duomenų apsaugą nuo netyčinio ar neteisėto sunaikinimo arba netyčinio praradimo, pakeitimo, neįgalio atskleidimo arba prieigos, taip pat nuo visų kitų neteisėtų tvarkymo formų.

Pateikę asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba savo asmens tapatybę patvirtinę teisės aktų nustatyta tvarka elektroninių ryšių priemonėmis, kurios leidžia tinkamai identifikuoti asmenį, Jūs bet kada galite susipažinti su savo asmens duomenimis, reikalauti ištaisyti neteisingus, neišsamius, netikslus savo asmens duomenis, tam tikrais atvejais rei-

kalauti apriboti duomenų tvarkymo veiksmus (išskyrus saugojimą) ar sunaikinti duomenis (kai duomenys tvarkomi neteisėtai, kai tvarkomi pertekliniai asmens duomenys, kai atšaukiamas sutikimas ar yra kiti teisės aktuose nurodyti pagrindai), teisę į duomenų perkeliamumą (kai asmens duomenys tvarkomi sutarties ar sutikimo teisiniu pagrindu), taip pat teisės aktų nustatyta tvarka turite teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi Jūsų asmens duomenys. Įgyvendinant teisę į duomenų perkeliamumą, tvarkomi duomenys gali būti perduoti Jums tiesiogiai arba perduoti Jūsų nurodytam valdytojui.

Turėtumėte žinoti, jog, siekdami kontroliuoti klientų aptarnavimo kokybę, galime įrašyti Jūsų pokalbius su „Bitės“ Klientų aptarnavimo konsultantu.

Jūs turite teisę nuspręsti, ar Jūsų duomenys (vardas, pavardė, pavadinimas, telefono numeris ir adresas) bus įtraukti į viešai prieinamus telefonų sąrašus. Jums pateikus atitinkamą prašymą, „Bitė“ sudarys sąlygas įtraukti Jūsų duomenis į viešai prieinamus telefonų sąrašus.

Informacijos apie Jūsų asmens duomenų tvarkymą taip pat galite rasti privatumo politikoje, kuri skelbiama www.bite.lt. Jei turite klausimų ar nusiskundimų dėl Jūsų asmens duomenų tvarkymo, galite kreiptis elektroniniu paštu bendraudime@bite.lt, nemokamu telefonu **1501** (skambinantiesiems iš kitų tinklų ir iš užsienio **+370 699 23 230**) arba pateikti savo prašymą atvykę į bet kurį „Bitės“ saloną, Jūs taip pat galite kreiptis į mūsų duomenų apsaugos pareigūną el. paštu duomenu.apsauga@bite.lt. Jei turite nusiskundimų, galite kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, tačiau visų pirma, visus klausimus sieksime išspręsti kartu su Jumis.

Kaip bendrausime ateityje?

Nuolat ieškome Jums ir mums patogių bendravimo būdų, todėl įdiegėme naują „Bitės“ savitarnos svetainę mano.bite.lt, kurioje galėsite lengvai administruoti savo turimas paslaugas bei pasinaudoti kitais mūsų pasiūlymais.

Ateityje mūsų susitarimai dėl paslaugų ir jų teikimo sąlygų gali būti užfiksuoti ne tik pasirašant įprastą sutartį, bet ir kitais šiuolaikiškais ir patogiais būdais: Jums pažymėjus savo pasirinkimus savitarnos svetainėje, aptarus sąlygas telefonu ar elektroniniu paštu.

Ačiū, kad perskaitėte viską iki pabaigos. Žinome, kad teisinių dokumentų skaitymas tikrai nėra pats maloniausias užsiėmimas. Tačiau, kai visi taškai ant „i“ sudėlioti, belieka palinkėti smagių ir prasmingų pokalbių, o mes užtikrinsime, kad jie vyktų sklandžiai ir Jums palankiausiomis sąlygomis.

Versija 55 galioja nuo 2020-03-25