

**Internetinėje svetainėje, spaudoje bei kitose informacinėse priemonėse privalomo
informacinio teksto
PAVYZDYS**

Paslaugos įkainiai ir atsiskaitymas:

- “Paslaugos“ narystė (prenumerata) yra mokama. Norėdami tapti „Paslaugos“ nariu siųskite SMS žinutę numeriu XXXX su raktažodžiu YYYY. Užsakymo žinutės kaina Z Lt.
- Prenumeratos mokestis nuskaičiuojamas automatiškai, kas X dienas. Paslaugos prenumeratos mokestis X Lt už Y dienas.

Paslaugos prenumeratos nutraukimas:

- Vartotojas paslaugos narystę (prenumeratą) gali nutraukti bet kuriuo metu išsiųsdamas SMS žinutę numeriu XXXX su raktažodžiu YYYY. Prenumeratos nutraukimo kaina 0.30 Lt.
- Iškilus problemoms kreipkitės el.paštu projektas@projektas.lt ar telefonu +3706XXXXXXX.
- Visas savo paslaugas galite valdyti <http://savitarna.vero.lt>

Bendros taisyklės

1.1. Paslaugos pateikimas Vartotojui:

1.1.1. Užsisakydamas prenumeruojamą Paslaugą Siuntėjas turi būti aiškiai informuotas apie jos teikimo sąlygas bei įkainius. Paslaugos pateikimas laikomas teisingu, jeigu paslauga atitinka šiuos informacijos pateikimo reikalavimus:

1.1.1.1. Reikalavimai informacijai, pateikiamai internete ar televizijoje:

- a) Tekstas apie Paslaugą turi būti parašytas horizontaliai ir aiškiai. Paslaugos taisyklės ar Paslaugos esmė turi būti suformuluota paprastai ir suprantamai.
- b) Naudojamo teksto dydis turi būti įskaitomas.
- c) Paslaugos įkainiai bei terminas turi būti pateikti šalia Paslaugos trumpojo numerio tokiu pačiu dydžiu bei stiliumi kaip ir trumpasis numeris, Paslaugos pavadinimas ar Paslaugos interneto ar mobilaus interneto adresas.
- d) Paslaugos kaina bei terminai turi būti rodomi tiek pat laiko, kiek yra rodomas Paslaugos trumpasis numeris.
- e) Paslaugos kaina turi būti nurodyta skaičiais.
- f) Paslauga turi būti identifikuota kaip prenumerata, prieš Paslaugos trumpąjį numerį parašant žodį PRENUMERATA.

1.1.1.2. Reikalavimai informacijai išorinėje reklamoje, spaudoje ar kitose spausdintose informavimo priemonėse:

- a) Tekstas apie Paslaugą turi būti parašytas horizontaliai ir aiškiai. Paslaugos taisyklės ar Paslaugos esmė turi būti suformuluota paprastai ir suprantamai.
- b) Naudojamo teksto dydis turi būti įskaitomas.
- c) Paslaugos kaina bei terminas turi būti pateikti šalia Paslaugos trumpojo numerio tokiu pačiu dydžiu bei stiliumi kaip ir trumpasis numeris.
- d) Pateikiamos informacijos apie Paslaugą plotas neturi būti mažesnis nei 10% viso maketo dydžio.
- e) Paslaugos kaina turi būti nurodyta skaičiais.
- f) Paslauga turi būti identifikuota kaip prenumerata, prieš Paslaugos trumpąjį numerį parašant žodį PRENUMERATA.

1.1.1.3. Reikalavimai informacijai radijuje ar kitose audio informavimo priemonėse:

- a) Paslauga turi būti aiškiai nusakyta, apibrėžta. Paslaugos įkainiai turi būti skelbiami suprantamai, Paslauga turi būti aiškiai įvardinta kaip prenumerata.

1.2. Vartotojo informavimas apie Paslaugą

1.2.1. Vartotojas privalo būti aiškiai ir tiksliai informuotas apie Paslaugą komunikuojančiam kanale pateikiant tokią informaciją:

- a) kad Paslauga yra prenumeruojamo pobūdžio - prenumerata;
- b) kokia yra Paslaugos užsakymo bei pratęsimo kaina (Pvz.: paslaugos užsakymo SMS kaina 0,30 LT, paslaugos kaina - 3 LT už savaitę);
- c) kas kiek laiko bus automatiškai pratęsta prenumerata: kas dieną / savaitę / mėnesį / tol, kol vartotojas jos neatsisakys arba nesibaigs prenumeruojamos paslaugos terminas;
- d) kokių būdu galima užsisakyti Paslaugą bei jos atsisakyti;
- e) paslaugos teikėjo klientų aptarnavimo numerį, interneto svetainę, paslaugą teikiančios įmonės pavadinimą;
- f) aprašymą ar turinį Paslaugos, kurią klientas ketina užsisakyti.

1.3. Paslaugos užsakymas

1.3.1. Paslaugų teikėjas Siuntėjui gali pateikti šiuos paslaugos užsakymo būdus:

1.3.1.1. SMS: susipažinęs su teisingai pateikiama informacija spaudoje ar kitame informavimo kanale vartotojas siunčia užsakomąją SMS žinutę taip, kaip nurodyta Paslaugos užsakymo instrukcijoje. Sėkmingai užsisakęs Paslaugą, paslaugos Siuntėjas gauna atsakomąją SMS žinutę, su informacija apie sėkmingą Paslaugos užsakymą ir su esminėmis Paslaugos sąlygomis: pavadinimu, įkainiais, klientų aptarnavimo telefonu bei informacijos apie paslaugą internete nuoroda.

1.3.1.1.1 Informacinės žinutės pavyzdys:

„Jus užsiprenumeravote „Paslauga“ paslauga. Narystės kaina X LT už Y dienas. Daugiau info www.paslauga.lt (wap.paslauga.lt) ar tel: xxxxxxxx“

1.3.1.2. WAP: mobilioje Paslaugos svetainėje turi būti skiltis „Taisyklės“. Jose turi būti aiškiai apibrėžtos Paslaugos taisyklės bei pateikta informacija, kas teikia Paslaugą, kaip ją užsisakyti bei atsisakyti, nurodytas klientų aptarnavimo numeris bei el. paštas. Vartotojas norėdamas užsisakyti Paslaugą turi spausiti nuorodą „Sutinku su taisyklėmis, noriu užsiprenumeruoti paslaugą“, kuri fiksuoja prenumeruojamos Paslaugos užsakymą. Sėkmingai užsisakęs Paslaugą, paslaugos Vartotojas gauna nemokamą informacinę SMS žinutę, su informacija apie sėkmingą Paslaugos

užsakymą su esminėmis Paslaugos sąlygomis: pavadinimu, į kainiais, klientų aptarnavimo telefonu bei informacijos apie paslaugą internete nuoroda.

1.3.1.2.1. Informacinės žinutės pavyzdys:

„Jus užsiprenumeravote „Paslauga“ paslauga. Narystės kaina X LT už Y d. Daugiau info www.paslauga.lt (wap.paslauga.lt) ar tel: 852xxxxxx“

1.4. Paslaugos atsisakymas bei informacija apie Paslaugą:

1.4.1. Siuntėjas užsakytos prenumeruojamos Paslaugos atsisakymui turi turėti šias galimybes:

- a) Siunčiamos atsisakomosios SMS žinutės kaina negali būti didesnė nei 0,30 Lt.
- b) Prenumeratos atsisakymas mobiliajame internete (WAP) turi būti nemokamas.
- c) Atsisakyti narystės Paslaugos mobiliojo interneto (wap) svetainėje, jeigu tai yra mobiliojo interneto paslauga. Nuoroda atsisakymui turėtų būti patalpinta pirmame Paslaugos puslapyje.
- d) Paslaugų teikėjas privalo leisti Siuntėjui atsisakyti paslaugos be jokių laiko ar kitokių sąlygų apribojimų.

1.5. Paslaugos tiekėjo komunikacija registruotiems paslaugos Vartotojams

1.5.1. Neaktyviems Vartotojams, (t. y. vartotojai, kurie šiuo metu nėra užsisakę Paslaugos, bet yra duomenų bazėje) - reklaminis SMS siųsti draudžiama. Prie neaktyvių Vartotojų priskiriami Vartotojai, kurie yra išsiuntę STOP arba kitaip atsisakę Paslaugos(ų). Žinute STOP reiškia - kad Vartotojas toliau nebenori gauti jokios reklaminės ir kitokios SMS informacijos susijusios su turėta paslauga.

1.5.2. Aktyviems Vartotojams, (t. y. vartotojai, kurie šiuo metu yra užsisakę paslaugą ir naudojami teikiamos Paslaugos privalumais) - reklaminis SMS siųsti galima, tačiau reklaminės SMS žinutės turi būti tiesiogiai susijusios su užsakyta Paslauga. Aktyvus Vartotojas gali gauti po 1 žinutę per savaitę. Reklaminės SMS žinutės galima siųsti nuo 10 iki 20 val / 7d per savaitę.

1.5.3. Aktyviems Vartotojams, (t. y. vartotojai, kurie šiuo metu yra užsisakę paslaugą, tačiau nesinaudoja teikiamos Paslaugos privalumais, arba netęsia vienkartinį pirkimų) - reklaminės SMS žinutės, kurios tiesiogiai skatina Vartotoją naudotis užsakyta paslauga, gali būti siunčiamos tokia tvarka:

1 savaitė: 2 sms / per 7d;

2 savaitė: 1 sms / per 7d

3 savaitė: 1 sms / per 7d

4 savaitė: 1 sms ir jeigu Vartotojas nereaguoja – Vartotojo numeris turi būti išmestas iš duomenų bazės ir informacija jam jau nebesiunčiama.

1.5.4. Reklaminės SMS žinutės galima siųsti nuo 10 iki 20 val / 7d per savaitę.

1.5.5. Reklaminės SMS žinutės tekstas privalo atitikti šiuos reikalavimus:

- a) SMS reklaminiam tekste privalo būti informacija apie Paslaugos pavadinimą;
- b) SMS reklaminiam tekste privalo būti informacija apie Paslaugos tipą;
- c) SMS reklaminiam tekste privalo būti informacija apie Paslaugos kainą;
- d) SMS reklaminiam tekste privalo būti informacija apie Paslaugos terminą;
- e) SMS reklaminiam tekste privalo būti informacija apie Paslaugos automatinį atnaujinimą (jeigu tai prenumerata);
- f) SMS reklaminiam tekste privalo būti STOP informacija (jeigu tai prenumerata);
- g) SMS reklaminiam tekste privalo būti pagalbos linija (tel. numeris);
- h) SMS reklaminiam tekste privalo būti WEB - WAP nuoroda.

1.5.6. VEROZONAI paprašius visa komunikacija su paslaugos Vartotoju turi būti sustabdyta

1.6. Prenumeruojamos paslaugos pradžia bei sąlygų pakeitimas

1.6.1. Prenumeruojama paslauga Vartotojams gali būti pradėta teikti tik informavus apie tai VEROZONĄ bei gavus iš VEROZONOS (raštišką ar elektroninį) sutikimą, kad Paslaugą galima teikti Siuntėjams.

1.6.2. Šalių susitarimu VEROZONAI turi būti pateikiama visa informacija, susijusi su šiame dokumente pateiktomis nuostatomis bei pagrindžianti, kad Paslaugų teikėjas laikosi nustatytų sąlygų.

1.6.3. Bet kokių prenumeruojamų paslaugų sąlygų, susijusių su kainodara bei terminais keitimas yra laikomas naujos prenumeruojamos paslaugos pradžia, tad prieš taikant naujus pakeitimus, turi būti gautas VEROZONOS sutikimas.

1.6.4. VEROZONA patvirtina, jog Paslaugą galima teikti Siuntėjams, gavus operatorių sutikimą.

1.7. Reagavimas į užklausas

1.7.1. Paslaugų teikėjas privalo reaguoti į VEROZONOS arba Siuntėjo užklausą per 1 darbo dieną, o problemą išspręsti per 3 darbo dienas nuo užklausimo sutartyje nurodytais kontaktais.

1.7.2. Jei Paslauga teikiama nekorektiškai (neatitinka bent vienos iš Taisyklėse nustatytų sąlygų) ir VEROZONA apie tai įspėja Paslaugos tiekėją, Paslaugos tiekėjas privalo per vieną darbo dieną nuo VEROZONOS įspėjimo gavimo pakoreguoti paslaugą taip, kad ji atitiktų visus sutartyje numatytus reikalavimus. Paslaugos tiekėjui nevykdant šio įsipareigojimo, VEROZONA išjungia nekorektiškai veikiančią Paslaugą bei sustabdo jos Siuntėjų apmokestinimą. VEROZONAI apribojus arba sustabdžius nekorektiškai teikiamų paslaugų veikimą, Paslaugų teikėjas jokiais aplinkybėmis negali reikalauti iš VEROZONOS nuostolių atlyginimo.

1.8. Bitė Lietuva mobiliojo ryšio klientų prenumeratos periodiškumas

4.8.1. UAB „Bitė Lietuva“ klientams prenumeratos pratęsimo periodiškumas gali būti nemažesnis kaip 7 dienos arba 30 dienų, t.y. mėnesis. Siuntėjas, kuris naudojasi UAB „Bitė Lietuva“ mobiliu ryšiu prenumeratiniu būdu gali būti apmokestintas tik vieną kartą per savaitę arba vieną kartą per mėnesį