

UAB „ZetaNetas“

Elektroninių ryšių ir IT paslaugos · zetanet.lt

Paslaugų teikimo taisyklės

Redakcija atnaujinta 2026 m.

1. Bendrosios sąlygos

1.1. UAB „ZetaNetas“ (toliau – ZET) paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato interneto prieigos, elektroninių ryšių tinklo aptarnavimo, IT priežiūros ir/ar kitų Kliento užsakytų paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo tvarką ir sąlygas.

1.2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos (toliau – LR) elektroninių ryšių įstatymu ir kitais LR norminiais teisės aktais.

1.3. ZET paslaugos teikiamos verslo klientams — juridiniams asmenims ir ūkinę ar profesinę veiklą vykdančioms fiziniams asmenims. Taisyklės netaikomos vartotojams (fiziniams asmenims, veikiantiems asmeniniais, su verslu nesusijusiais tikslais).

2. Sąvokos

2.1. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Klientas – juridinis asmuo arba ūkinę ar profesinę veiklą vykdančias fizinis asmuo, kuris yra pasirašęs elektroninių ryšių ar IT paslaugų teikimo Sutartį su ZET ir naudoja paslaugomis savo ūkinės-komercinės veiklos poreikiams.

Paslauga – viena iš ZET teikiamų paslaugų (internetu prieiga, serverių priežiūra, tinklų administravimas, IT priežiūra ir kt.), dėl kurios(-ių) teikimo Klientas sudarė paslaugų teikimo sutartį su ZET.

Sutartis – tarp Kliento ir ZET sudaryta Paslaugų teikimo sutartis, viešai skelbiamos paslaugų teikimo Taisyklės, Paslaugos teikimo sąlygos bei Paslaugų tarifai, atskirai pateikiami Paslaugų užsakymai, kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai.

ZET įranga – Klientui suteikiama (perduodama) įranga, reikalinga prisijungimui prie ZET duomenų perdavimo tinklo.

Kliento įranga – Klientui nuosavybės teise priklausantis galinis tinklo įrenginys.

Minimalus laikotarpis – trumpiausias bet kurios ZET teikiamos Paslaugos naudojimosi laikotarpis, nurodytas Sutarties prieduose.

Paslaugos pateikiamumas – laikotarpis, skaičiuojamas per mėnesį, kada Klientas gali naudotis Paslauga, išreikštas procentais: $(A-B)/A \times 100\%$.

2.2. Kitos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos LR elektroninių ryšių įstatyme bei kituose LR norminiuose teisės aktuose.

3. Paslaugų užsakymas, įdiegimas ir teikimas

- 3.1. Paslaugas Klientas gali užsakyti Sutartyje, Taisyklėse nurodyta tvarka arba kitais ZET viešai skelbiamais būdais.
- 3.2. Kliento užsakytos Paslaugos pradedamos teikti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Paslaugų užsakymo dienos, jeigu Klientas įvykdo Taisyklėse nustatytas sąlygas.
- 3.3. Paslaugos įdiegiamos, kai Klientas sudaro reikiamas sąlygas ir užtikrina ZET atstovų galimybę ZET darbo metu atvykti į Paslaugų įdiegimo vietą.
- 3.4. Paslaugos įdiegiamos ir teikiamos tada, kai Klientas užtikrina tinkamas įrangos naudojimo sąlygas ir nepertraukiamą elektros energijos tiekimą.
- 3.5. ZET perduoda, nuomoja arba parduoda Klientui tik visapusiškai sukomplektuotą, Paslaugoms teikti skirtą įrangą.
- 3.6. Paslaugoms teikti skirtos ZET įrangos praradimo ar sugedimo rizika pereina Klientui nuo jos perdavimo momento.
- 3.7. Garantija perduotai įrangai taikoma tik tuo atveju, jei Klientas naudoja įrangą pagal tiesioginę paskirtį.
- 3.8. ZET užtikrina perduotos įrangos tinkamą veikimą ZET tinkle ir neatsako už gedimus, jei įranga buvo jungiama prie kitų paslaugų teikėjų tinklų.
- 3.9. Kliento įrangai įsigytai iš ZET taikomas 12 mėn. garantinės priežiūros laikotarpis, o ZET įrangai – visą paslaugos naudojimosi laikotarpį.
- 3.10. Garantinės priežiūros laikotarpiu ne dėl Kliento kaltės atsiradę įrangos trūkumai šalinami nemokamai.
- 3.11. Garantinė įrangos priežiūra neatliekama, jei įranga naudota ne pagal paskirtį, mechanškai pažeista, taisyta ne ZET ar jos įgalioto atstovo, arba pasibaigęs garantinis terminas.
- 3.12. Gedimai šalinami per 24 darbo valandas arba su Klientu suderintu laiku.
- 3.13. Gedimų šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo pranešimo apie gedimą momento. Gedimų, apie kuriuos pranešta po darbo dienos, savaitgaliais ar švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8:00 val.
- 3.14. Gedimai Kliento valdoje šalinami darbo valandomis: pirmadieniais–penktadieniais, 8:00–18:00 val. Kritiniai incidentai aptarnaujami pagal Sutartyje sutartą reagavimo laiką.
- 3.15. Interneto paslaugos pateikiamumas yra ne mažesnis kaip 99%.
- 3.16. Interneto paslaugos priėmimui naudojamo Kliento įrenginio tinklo nustatymai suteikiami automatiškai būdu per DHCP tarnybą.
- 3.17. Teikiant Interneto prieigos paslaugą, minimali duomenų perdavimo sparta ZET tinkle yra 60%, o priėmimo – 30% nuo užsakyto plano greitaveikos.
- 3.18. Prijungus Paslaugą, Klientui įteikiama pasirašyta Paslaugų teikimo sutartis, kurioje nurodyta Paslaugos teikimo pradžios data — nuo jos skaičiuojami visi sutartiniai įsipareigojimai (minimalus laikotarpis, mokėjimai). Jeigu Klientas iki Sutartyje nurodytos Paslaugos teikimo pradžios datos raštu nepranešė ZET apie Paslaugos teikimo trūkumus, laikoma, kad Paslauga yra tinkamai suteikta ir Sutartis įsigalioja nuo joje nurodytos datos.

4. Šalių įsipareigojimai

4.1. ZET įsipareigoja:

- Užtikrinti kokybišką ZET ir Kliento įrangos įdiegimą.
- Atsakyti į kliento raštiškus klausimus ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų.
- Teikti Kliento užsakytas Paslaugas iki ZET tinklo galinio taško užtikrinant standartines duomenų apsaugos priemones.
- Paslaugų teikimo laikotarpiu konsultuoti Klientą paslaugų teikimo ir techniniais klausimais. Informacija apie ZET paslaugas skelbiama zetanet.lt ir el. paštu info@zetanet.lt.
- Laikytis Paslaugų teikimo Sutarties, Taisyklių ir LR teisės norminių aktų reikalavimų.
- Užtikrinti minimalią duomenų perdavimo ir priėmimo spartą pagal Kliento pasirinktą ZET planą.

4.2. Klientas įsipareigoja:

- Laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas Paslaugas.
- Pasirašytinai priimti atliktus Paslaugų įdiegimo darbus bei perduodamą įrangą.
- Saugoti ZET įrangą ir užtikrinti, kad ji nebūtų sunaikinta, pažeista ar prarasta.
- Užtikrinti galimybę ZET atstovams atlikti tinklo techninę priežiūrą.
- Be raštiško ZET sutikimo neperleisti Paslaugų naudojimo tretiesiems asmenims.
- Naudotis Paslaugomis Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka ir numatytiems tikslams.
- Pranešti apie ZET tinklo gedimus ar Paslaugų sutrikimus.
- Naudotis Paslaugomis ne trumpiau nei Minimalų laikotarpį, jeigu toks nustatytas.
- Atsisakant Paslaugos, grąžinti pilnos komplektacijos ZET įrangą.
- Apie savo duomenų pasikeitimą informuoti ZET raštu ne vėliau kaip per 5 kalendorines dienas.
- Jei Klientas įsiskolina ZET, apmokėti visas išlaidas, susijusias su skolos išieškojimu.
- Saugoti ir tretiesiems asmenims neperduoti Klientui suteikto slaptažodžio.

5. Šalių teisės

5.1. ZET turi teisę pakeisti Paslaugų mokesčius ar sąlygas, ne mažiau kaip prieš 1 mėnesį raštu informavus Klientą apie esmines sąlygų ar kainų didinimo pakeitimus, arba paskelbiant zetanet.lt apie kainų mažinimą.

5.1.2. Jei Klientas nesilaiko mokėjimo tvarkos, ZET turi teisę sustabdyti paslaugos teikimą. Klientui apmokėjus įsiskolinimą, kitą darbo dieną atnaujinti paslaugos teikimą.

5.1.3. Pareikalauti iš Kliento išankstinio mokesčio už paslaugas ir/arba įrangos nuomą.

5.1.4. Laikinais sustabdyti paslaugų teikimą dėl remonto ar profilaktikos darbų, iš anksto informavus Klientą.

5.2. Klientas turi teisę:

- Atsisakyti ZET Paslaugų, nutraukiant Sutartį Taisyklėse nustatyta tvarka.
- Sumokėjęs ZET nustatytus mokesčius, laikinai atsisakyti Paslaugų teikimo.
- Gauti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl ZET kaltės.
- Savo nuožiūra pasirinkti ZET siūlomus apmokėjimo būdus.

6. Atsiskaitymo už paslaugas tvarka

- 6.1. Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje nustatytus tarifus. Ataskaitinis laikotarpis – vienas kalendorinis mėnuo.
- 6.2. ZET kas mėnesį (iki mėnesio 25-tos dienos) išrašo ir Klientui išsiunčia sąskaitas, kurios turi būti apmokėtos iki kito mėnesio pabaigos. Sąskaitos negavimas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti.
- 6.3. Klientui paslaugų kredito limitas nenustatomas.
- 6.4. Neapmokėjus mokesčio už paslaugas nustatytais terminais, už kiekvieną pavėluotą dieną skaičiuojami 0,04% dydžio delspinigiai.
- 6.5. Nutraukus sutartį, ZET negrąžina prijungimo mokesčio bei sumokėtų mokesčių už suteiktas paslaugas.

7. Paslaugų atsisakymo ir nutraukimo sąlygos

- 7.1. Klientas gali atsisakyti Paslaugos pateikęs prašymą raštu arba el. paštu info@zetanet.lt. Paslauga nutraukiama nuo sekančio mėnesio 1 dienos, nepriklausomai nuo prašymo gavimo datos. Mokestis skaičiuojamas iki Paslaugos nutraukimo dienos.
- 7.2. Tuo atveju, kai Paslaugoms teikti Klientui buvo perduota ZET įranga, Klientas privalo ją grąžinti iki Paslaugos nutraukimo dienos arba apmokėti jos vertę.
- 7.3. ZET gali vienašališkai nutraukti Sutartį ar vieną iš Kliento užsakytų paslaugų, ne vėliau kaip prieš 15 darbo dienų apie tai pranešus Klientui, jeigu Klientas pažeidžia Sutartį ar Taisykles.
- 7.4. ZET gali vienašališkai nutraukti Sutartį, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas pranešus Klientui, jeigu Klientas iš esmės pažeidė Sutartį.

8. Šalių atsakomybė

- 8.1. ZET neatsako už Klientui priklausančios įrangos gedimus ir neįsipareigoja jų šalinti.
- 8.2. ZET neatsako už atvejus, kai Klientas negalėjo naudotis Paslaugomis ne dėl ZET kaltės.
- 8.3. ZET neatsako už bet kokią kenkėjišką veiklą, neteisėtai per ZET tinklą vykdomą kitų asmenų.
- 8.4. Klientas visiškai atsako už savo ir kitų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus.
- 8.5. Klientas privalo savarankiškai užsitikrinti deramą internetu perduodamų jautrių duomenų apsaugą.
- 8.6. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už įsipareigojimų nevykdymą dėl neišvengiamų aplinkybių (force majeure).
- 8.7. Šalis privalo visiškai atlyginti kitos šalies tiesioginius nuostolius, jeigu žala atsirado dėl tyčinių veiksmų.
- 8.8. Nė viena iš šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą.

9. Nuosavybės teisių apsauga

9.1. Visos nuosavybės teisės, susijusios su ZET galine įranga ir programomis, lieka ZET arba jos licenciarų nuosavybė.

9.2. ZET Klientui perduota galinė įranga ir programos gali būti Kliento naudojamos tik tiek, kiek tai susiję su naudojimusi užsakytomis Paslaugomis.

10. Teisių ir įsipareigojimų perdavimas

10.1. Nė viena šalis negali perduoti trečiajai šaliai savo teisių ar įsipareigojimų be kitos šalies raštiško sutikimo.

10.2. Jeigu viena iš šalių reorganizuojama, Paslaugų teikimo Sutartis lieka galioti.

11. Baigiamosios nuostatos

11.1. Šios Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas zetanet.lt ir ZET klientų aptarnavimo skyriuose. Paskutinė redakcija atnaujinta 2026 m.

11.2. Jei kuri nors Taisyklių nuostata LR įstatymų nustatyta tvarka būtų pripažinta negaliojančia, kitos nuostatos toliau galios.

11.3. Atsižvelgiant į Paslaugų teikimo technologijų skirtumus, Sutarties priede gali būti nustatyta kitokia nei Taisyklėse Paslaugų teikimo tvarka.

11.4. Šioms Taisyklėms ir Sutarčiai taikoma Lietuvos Respublikos teisė. Ginčai sprendžiami derybų būdu, o nepavykus susitarti — Lietuvos Respublikos teismuose teisės aktų nustatyta tvarka.

11.5. Kliento atstovų asmens duomenis ZET tvarko vadovaudamasi Privatumo politika, skelbiama svetainėje zetanet.lt (skiltis „Privatumo politika“).

UAB „ZetaNetas“

Adresas: Maironio g. 3, LT-60146 Raseiniai · Įm. kodas: 304185407 · PVM kodas: LT100009988013
Tel.: +370 647 07778 · El. p.: info@zetanet.lt · Web: zetanet.lt