

**Kas yra  
Lietuvos Respublikos  
ryšių reguliavimo tarnyba?**

# Koks yra šis tekstas?

**Šis tekstas yra parašytas  
lengvai suprantama kalba.**

Lengvai suprantama kalba reikalinga žmonėms,  
kuriems yra sunku suprasti įprastus tekstus.

Lengvai suprantama kalba padeda jiems  
sužinoti naujos informacijos.

Tokių tekstų jau yra įvairiose pasaulio šalyse.

Šį tekstą lengvai suprantama kalba rašė:

- Miglė Baltrūnaitė,
- Agnė Župerkaitė.

Šį tekstą lengvai suprantama kalba vertino:

- Inga Olševskytė.

Šį tekstą vertinti padėjo:

- Miglė Baltrūnaitė.

Nuotraukos:

- Pexels.com

© Europos lengvai suprantamos kalbos logotipas: „Inclusion Europe“.

Daugiau informacijos rasite čia: <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

## Kas yra Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba?

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba yra įstaiga. Toliau šią įstaigą vadinsime Tarnyba. Tarnyboje dirba darbuotojai.



## Ką veikia Tarnybos darbuotojai?

Tarnybos darbuotojai:

- prižiūri, kaip veikia elektroninių ryšių paslaugos.

Elektroniniai ryšiai yra, pavyzdžiui:

- internetas,
- radijas,
- mobilusis ryšys.

Mobilusis ryšys reikalingas tada, kai norime kam nors paskambinti.



Tarnybos darbuotojai:

- prižiūri, kaip veikia paštas.

Paštas yra įstaiga.

Paštu galite siųsti, pavyzdžiui, laiškus arba daiktus.

Šiuos daiktus vadiname siuntiniais.



Tarnybos darbuotojai taip pat:

- prižiūri, kaip veikia geležinkeliai.

Pavyzdžiui, prižiūri:

- kad žmonės keliautų saugiai,
- kad žmonės nemokėtų už kelionę per daug pinigų.



Tarnybos darbuotojams svarbu, kad šios įstaigos dirbtų teisingai.

Tai reiškia, kad šios įstaigos laikytųsi įstatymų.

Įstatymai yra svarbiausios Lietuvos taisyklės.

Šių taisyklių turi laikytis visi Lietuvos žmonės.



## Kada Tarnyba pradėjo veikti?

Tarnyba pradėjo veikti 2001 metais.

Tada Tarnyba norėjo,

kad ryšių paslaugos Lietuvoje,

pavyzdžiui, interneto ar pašto paslaugos,

būtų tokios, kaip ir kitose Europos Sąjungos šalyse.

Europos Sąjungoje yra daug šalių.

Pavyzdžiui:

- Vokietija,
- Italija,
- Lietuva.

Europos Sąjungos šalys turi taisykles.

Šių taisyklių turi laikytis visos

Europos Sąjungos šalys.

Tarnybos darbuotojai norėjo,

kad taisyklės Lietuvoje, pavyzdžiui,

apie internetą arba mobilųjį ryšį,

būtų tokios pačios,

kaip ir kitose Europos Sąjungos šalyse.

Jeigu norite apie Tarnybą sužinoti daugiau,

spauskite mėlyną nuorodą apačioje:

<https://www.youtube.com/watch?v=RCEZTguhObA>

## **Kada Jūs galite kreiptis į Tarnybą?**

Jūs galite kreiptis į Tarnybą:

- jeigu susidūrėte su mobiliojo ryšio problemomis. Pavyzdžiui, jeigu Jums atrodo, kad už pokalbius telefonu Jūs mokate per daug pinigų.



Nuotrauka: Europos Sąjungos vėliava



- jeigu susidūrėte su pašto problemomis.  
Pavyzdžiui, jeigu Jums atrodo,  
kad už pašto paslaugas mokate  
per daug pinigų.

- jeigu susidūrėte su radijo problemomis.  
Pavyzdžiui, jeigu Jūs turite savo radijo dažnį,  
tačiau jis neveikia.  
Radijos dažnis yra kaip televizijos kanalas.

- jeigu norite sukurti savo radijo laidą.  
Tada Tarnybos darbuotojai  
turi duoti Jums leidimą.  
Tada Jūs galėsite savo laidą groti radijuje.



Į Tarnybą galite kreiptis:

- jeigu turite lėktuvą  
ir norite kalbėti su kito lėktuvo pilotu.  
Pilotas yra žmogus,  
kuris valdo lėktuvą.  
Lėktuvų pilotai susišneka radiju.



- jeigu turite laivą  
ir norite kalbėti su kito laivo vairuotoju.  
Laivo vairuotojai susišneka radiju.



- jeigu norite sukurti savo interneto puslapį.
- jeigu turite problem, kurios yra susijusios su Jūsų telefono numeriu.  
Tarnybos darbuotojai prižiūri, kad visiems Lietuvoje užtektų telefono numerių.  
Telefono numeriai negali būti tokie patys.  
Todėl vieną numerį gali turėti tik:
  - vienas žmogus,
  - viena organizacija.



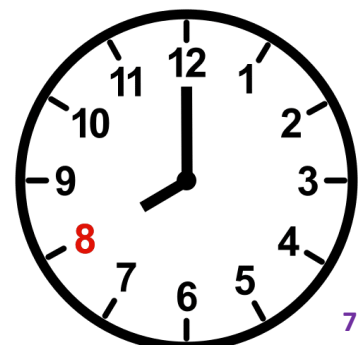
## Kaip galiu susisiekti su Tarnybos darbuotojais?

Jeigu turite klausimų, galite paskambinti Tarnybos darbuotojams. Tarnybos darbuotojams paskambinti galite nemokamai. Tai reiškia, kad Jums nereikės mokėti už skambutį. Tarnybos telefono numeris yra +37080020030.

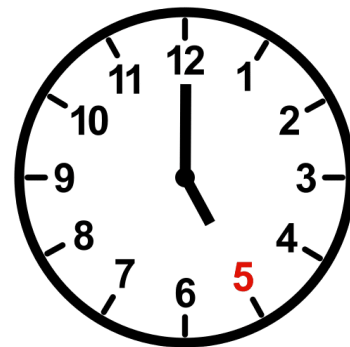


Tarnybai paskambinti galite:

- pirmadienį nuo 8 valandos iki 17 valandos,
- antradienį nuo 8 valandos



- iki 17 valandos,
- trečiadienį nuo 8 valandos iki 17 valandos,
- ketvirtadienį nuo 8 valandos iki 17 valandos,
- penktadienį nuo 8 valandos iki 15 valandos 45 minučių.



Dieną prieš šventę Tarnyba dirba

1 valanda trumpiau.

Šventinėmis dienomis Tarnyba nedirba.

Šventinės dienos yra:

- sausio 1 diena,
- vasario 16 diena,
- kovo 11 diena,
- Velykų dienos.

Velykų dienos kiekvienais metais skiriasi

- birželio 24 diena,
- liepos 6 diena,
- rugpjūčio 15 diena,
- lapkričio 1 ir 2 diena,
- gruodžio 24, 25, 26 dienos.





## Dažniausiai užduodami klausimai

Dabar parašysime atsakymus į dažniausiai užduodamus klausimus. Tai yra klausimai, kurių žmonės dažnai klausia Tarnybos darbuotojų.



### 1 klausimas

Mirė žmogus, iš kurio paveldėjau turtą. Ar aš turiu mokėti už jo ryšio paslaugas, pavyzdžiui, už jo telefono sąskaitą?

### Atsakymas

Jeigu mirė žmogus, iš kurio paveldėjote turtą, tai reiškia, kad, Jūs gavote, pavyzdžiui:

- to žmogaus pinigus,
- to žmogaus namą.

Tačiau gali būti, kad Jūs paveldėjote



ir to žmogaus sąskaitas.

Pavyzdžiui, gali būti,  
kad žmogus buvo pasirašęs sutartį  
su telefonų parduotuve.  
Tai reiškia, kad už pokalbius telefonu  
žmogus mokėdavo pinigus.



Jeigu, pavyzdžiui, telefonu naudojosi  
tik žmogus, kuris mirė,  
tada sutartis iš karto bus nutraukta.  
Sutartis bus nutraukta, nes tas žmogus pats nebegali naudotis telefonu.  
Tai reiškia, kad Jums nereikės mokėti už jo telefoną.

Tačiau jeigu telefonu naudojosi  
daugiau žmonių, pavyzdžiui:

- žmogaus, kuris mirė, šeimos nariai,
- žmogaus, kuris mirė, darbuotojai,

sutartis nebus nutraukta.

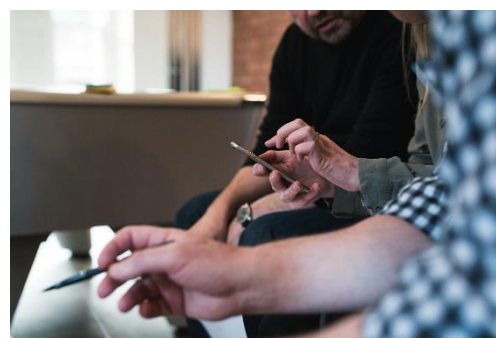
Tada Jums gali reikėti mokėti  
už pokalbių telefonu sąskaitas.

Jeigu Jūs nenorėsite mokėti  
už pokalbius telefonu,

Jūs galėsite nutraukti sutartį.

Tačiau nutraukti sutartį turėsite Jūs pats.

Tada Jūs turėsite kreiptis į parduotuvę,



kuri buvo pasirašiusi sutartį  
su mirusiu žmogumi.

## 2 klausimas

Pirkau daiktą, pavyzdžiui, telefoną.

Telefoną pirkau išsimokėtinai.

Tai reiškia, kad už telefoną sumokėjau ne iš karto.

Už telefoną mokėjau dalimis.

Pavyzdžiui, kiekvieną mėnesį mokėjau po 50 eurų.

Kai pirkau telefoną, pasirašiau sutartį.

Sutartis yra dokumentas, kuriame buvo parašyta,  
kiek man kiekvieną mėnesį reikės mokėti už telefoną.

Dabar nutraukiau sutartį.

Tačiau dar nesumokėjau už telefoną visų pinigų.

Jeigu nutraukiau sutartį,

ar man reikės sumokėti už telefoną visus pinigus?



## Atsakymas

Jeigu pirkote telefoną išsimokėtinai,

Jūs mokate pinigus už jį dalimis.

Tai reiškia, kad, pavyzdžiui, mokėsite po 50 eurų  
kiekvieną mėnesį, iki kol sumokėsite visą sumą.

Visa suma yra tiek, kiek kainuoja telefonas.



Kai pirkote telefoną, Jūs pasirašėte sutartį.

Sutartyje buvo parašyta,

kiek mokėsite už telefoną.



Jeigu nusprendėte nutraukti sutartį,  
Jums vis tiek reikės sumokėti už telefoną.  
Kai nutrauksite sutartį,  
Jums iš karto reikės sumokėti tiek,  
kiek kainuoja telefonas.  
Tai reiškia, kad Jums reikės  
iš karto sumokėti visus pinigus.



### 3 klausimas

Dirbu kitoje Europos Sąjungos šalyje.  
Europos Sąjunga yra organizacija.  
Europos Sąjungoje yra daug šalių.  
Pavyzdžiui:

- Vokietija,
- Italija,
- Lietuva.

Europos Sąjunga stengiasi,  
kad Europoje būtų gera gyventi.

Kai gyvenu kitoje Europos Sąjungos šalyje,  
pavyzdžiui, Ispanijoje,  
moku daugiau pinigų už pokalbius telefonu.  
Lietuvoje už pokalbius telefonu moku mažiau.  
Ar taip gali būti?

### Atsakymas

Taip.



Nuotrauka: Europos Sąjungos  
vėliava



Jeigu kitoje šalyje, pavyzdžiui, Ispanijoje, būnate daugiau laiko nei Lietuvoje, gali būti, kad už pokalbius telefonu turėsite mokėti daugiau pinigų.

#### 4 klausimas

Užsisakiau prekę iš parduotuvės.  
Prekę norėjau gauti į paštomatą.  
Parašiau, į kurį paštomatą noriu gauti prekę.  
Tačiau prekę gavau į kitą paštomatą.  
Ką daryti?

#### Atsakymas

Paštomatas yra vieta,  
kur galite pasiimti siuntą.  
Siuntą Jums galėjo atsiųsti kitas žmogus arba parduotuvė, iš kurios ką nors pirkote.  
Jūs taip pat galite palikti savo siuntą paštomate, jeigu norite ją kam nors išsiųsti.  
Paštomate nedirba jokie darbuotojai.  
Siuntą Jūs turite pasiimti pats arba išsiųsti pats.

Lietuvoje yra daug paštomatų.  
Todėl Jūs galite pasirinkti,  
į kurį paštomatą norite gauti siuntą.



Gali būti, kad Jūs pasirinkote paštomatą,  
į kurį norite gauti siuntą,  
tačiau siuntą gavote į kitą paštomatą.  
Tada galite kreiptis į įstaigą, kuri siuntė siuntą.  
Įstaigai galite pasakyti,  
kad jie siuntą atsiuntė į kitą paštomatą,  
negu Jums reikėjo.



## 5 klausimas

Kokias siuntų paslaugas teikia paštas?

## Atsakymas

Pašte Jūs galite išsiųsti savo siuntą.  
Savo siuntą galite išsiųsti  
keliais būdais.



Pavyzdžiui, pašte yra:

- įvertintoji pašto siunta.  
Tai reiškia, kad darbuotojai  
kartu su Jumis peržiūri, ką Jūs siunčiate.  
Tada darbuotojai užsirašo,  
kiek kainuoja daiktas, kurį siunčiate.  
Jeigu daiktas, kurį siunčiate, dings,



paštas turės sumokėti Jums pinigus.  
Paštas turės sumokėti tiek,  
kiek kainavo Jūsų siunčiamas daiktas.

- registruotoji pašto siunta.  
Pašte ši siunta yra pažymima.  
Siunta yra pažymima ilgu numeriu.  
Kai šį numerį įvesite internete,  
galėsite matyti, kur tuo metu yra Jūsų siunta.  
Jeigu siunta dings,  
paštas turės sumokėti Jums pinigų.  
Kiek pinigų Jums turės sumokėti paštas,  
yra parašyta Lietuvos įstatymuose.
- paprastoji siunta.  
Šios siuntos darbuotojai nepažymi.  
Tai reiškia, kad Jūs negalėsite matyti,  
kur tuo metu yra Jūsų siunta.  
Jeigu tokia siunta dings,  
paštas neturės grąžinti Jums pinigų.



## 6 klausimas

Norėjau išsiųsti siuntą į kitą šalį.  
Siuntą norėjau užregistruoti,  
kad ją išsiuntęs matyčiau, kur ji yra.  
Kai nuėjau į paštą,  
nusipirkau siuntos lipduką.  
Lipduke buvo parašytas numeris,  
kurį turėjau užklijuoti ant siuntos.  
Tačiau siuntos neišsiunčiau.



Ar galiu gražinti lipduką ir atgauti pinigus?

## Atsakymas

Jūs galite atgauti pinigus už registruotos siuntos lipduką.

Tada Jums reikia kreiptis į paštą.

Į paštą Jūs turite kreiptis per 14 dienų.

14 dienų yra 2 savaitės.

## 7 klausimas

Pirkau elektroninių ryšių paslaugą.

Pavyzdžiui, pirkau telefoną.

Kai pirkau telefoną, pasirašiau sutartį.

Sutartyje buvo parašyta,

kiek laiko turėsiu mokėti už telefoną.

Tačiau dabar noriu nutraukti sutartį.

Sutartį noriu nutraukti anksčiau.

Pavyzdžiui, sutartis galioja 1 metus,

tačiau sutartį noriu nutraukti po 6 mėnesių.





Ar man reikės sumokėti daugiau pinigų,  
nes sutartį nutraukiau anksčiau?

## Atsakymas

Jeigu sutartį nutrauksite anksčiau,  
gali būti, kad Jums reikės sumokėti daugiau pinigų.  
Tačiau tai turi būti parašyta Jūsų sutartyje.



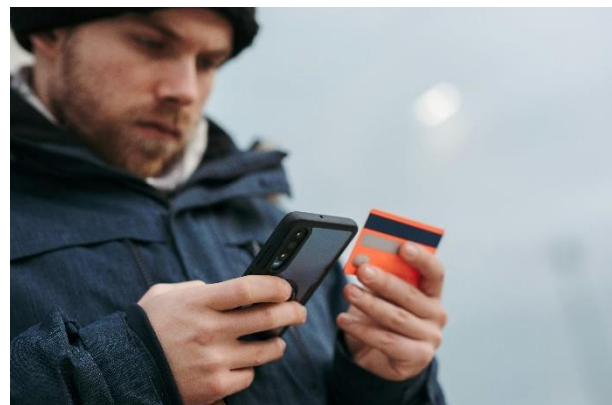
Pavyzdžiui, jeigu sutartyje buvo parašyta,  
kad už telefoną mokėsite pigiau,  
jeigu pasirašysite sutartį 1 metams,  
gali būti, kad dabar turėsite mokėti daugiau.  
Tai reiškia, kad kai pirkote telefoną, Jūs gavote nuolaidą.  
Dabar turėsite susimokėti už nuolaidą, kurią gavote.

Jeigu manote, kad turite sumokėti per daug,  
kreipkitės į Tarnybą.



## 8 klausimas

Pasirašiau sutartį už pokalbius telefonu.  
Sutartyje buvo parašyta,  
kiek turėsiu mokėti už pokalbius telefonu.  
Už pokalbius telefonu  
reikia susimokėti kiekvieną mėnesį.  
Kiekvieną mėnesį reikia mokėti  
tiek pat pinigų.



Ar už pokalbius trumpaisiais numeriais man reikės mokėti papildomai pinigų?

## Atsakymas

Jūsų sutartyje turi būti parašyta, kiek minučių galite kalbėti telefonu. Trumpuosius numerius dažnai turi įstaigos, kurios teikia paslaugas. Pavyzdžiui, veikia trumpasis numeris 118. Kai paskambinsite šiuo numeriu, galėsite sužinoti kitų organizacijų ar įstaigų numerius. Kai numeriai yra trumpi, juos lengviau prisiminti.



Tačiau Jūsų sutartyje turi būti parašyta, ar Jūs turėsite mokėti papildomai, jeigu skambinsite trumpaisiais numeriais.

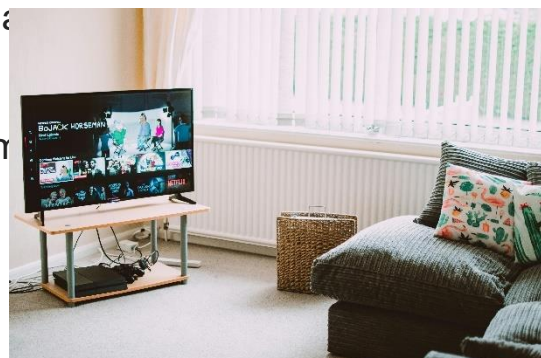


Jeigu Jums reikės mokėti papildomai, Jūs gausite sąskaitą, kurią turėsite apmokėti.

## 9 klausimas

Nusipirkau televizijos programų paslaugą. Tai reiškia, kad dabar per televizorių galiu žiūrėti skirtingas televizijos programas. Televizijos programos yra, pavyzdžiui:

- LNK,
- TV3,



- LRT.

Kai pirkau televizijos paslaugas, pasirašiau sutartį.

Tačiau dabar matau,

kad televizijos programos pasikeitė.

Man neberodo tų programų,

kurias rodydavo anksčiau.

Ar aš galiu nutraukti sutartį?

Ar tada man reikės mokėti daugiau pinigų?

## Atsakymas

Lietuvos radijo ir televizijos komisija sprendžia,

kokias televizijos programas galima rodyti Lietuvoje.

Jeigu komisija nusprendžia,

kad programos rodyti negalima,

programa turi būti nutraukta.



Tai reiškia, kad tada, jeigu Jūs nuspręsite

nutraukti sutartį,

Jums gali reikėti mokėti daugiau pinigų.



Tačiau gali būti, kad programa nėra uždrausta,

bet įstaiga, kuri teikė Jums televizijos paslaugas,

pati nusprendė šią programą nutraukti.

Tada, jeigu Jūs nuspręsite nutraukti sutartį,

Jums nereikės mokėti daugiau pinigų.

## 10 klausimas

Pirkau interneto paslaugas.  
Pasirašiau sutartį.  
Sutartyje buvo parašyta,  
kad mano kredito limitas yra 20 eurų.  
Ar gali būti, kad man reikės mokėti  
daugiau pinigų nei parašyta sutartyje?



## Atsakymas

Kredito limitas yra tam tikra pinigų suma,  
kurią gali reikėti mokėti, kai naudojatės paslaugomis,  
pavyzdžiui, internetu.

Tai reiškia, pavyzdžiui,  
kad daugiausiai už internetą  
Jums gali reikėti mokėti 20 eurų.  
Tačiau daugiau nei 20 eurų Jūs mokėti neturite.  
Jeigu Jums reikia mokėti daugiau pinigų,  
Jūs galite parašyti skundą.  
Skundą reikia rašyti įstaigai,  
iš kurios pirkote internetą.



Tačiau gali būti, kad kai pirkote internetą,  
Jūs nusipirkote ir papildomų dalykų.  
Pavyzdžiui, modemą.  
Modemas yra daiktas,  
kurį pastato Jūsų namuose.  
Modemu į Jūsų namus patenka internetas.  
Modemo kaina nepatenka į kredito limitą kainą.



Tai reiškia, kad, pavyzdžiui, už modumą Jums reikės mokėti papildomai.

Jeigu prie interneto pirkote ir kitų dalykų arba paslaugų, Jums gali reikėti mokėti papildomai pinigų.

## 11 klausimas



Aš įsigijau mobilųjį internetą. Mobilusis internetas yra internetas, kurį galite naudoti, pavyzdžiui:

- savo telefone,
- savo planšetėje,
- savo kompiuteryje.

Man pasakė, kad ten, kur gyvenu, turėsiu interneto ryšį.

Bet jo nėra.

Todėl negaliu naudotis internetu.

Ar tuomet galiu nutraukti sutartį?

Kas yra sutartis?



## Atsakymas

Sutartis yra dokumentas, kuriame yra parašyta, kaip Jūs gausite internetą.

Šiame dokumente Jūs ir paslaugų teikėjas sutariate dėl interneto paslaugų.

Paslaugų teikėjas yra tą įmonė,



iš kurios Jūs nusipirkote interneto paslaugą.  
Ši įmonė turi pasirūpinti,  
kad internetas Jums gerai veiktų.

Sutartyje galite perskaityti:

- kokias paslaugas gausite ir
- kiek už jas mokėsite.

Jei paslaugų teikėjas nesuteikia Jums interneto ryšio, kaip pažadėjo, galite nutraukti sutartį.

Tai reiškia, kad Jums nebereikės mokėti tai įmonei už internetą.

Jūs galėsite paieškoti kitos įmonės, kuri galės pasirūpinti Jūsų internetu.

Jums nereikia nieko mokėti, jei paslaugų teikėjas nesilaiko savo pažadų. Tai reiškia, kad paslaugų teikėjas nesilaiko taisyklių.

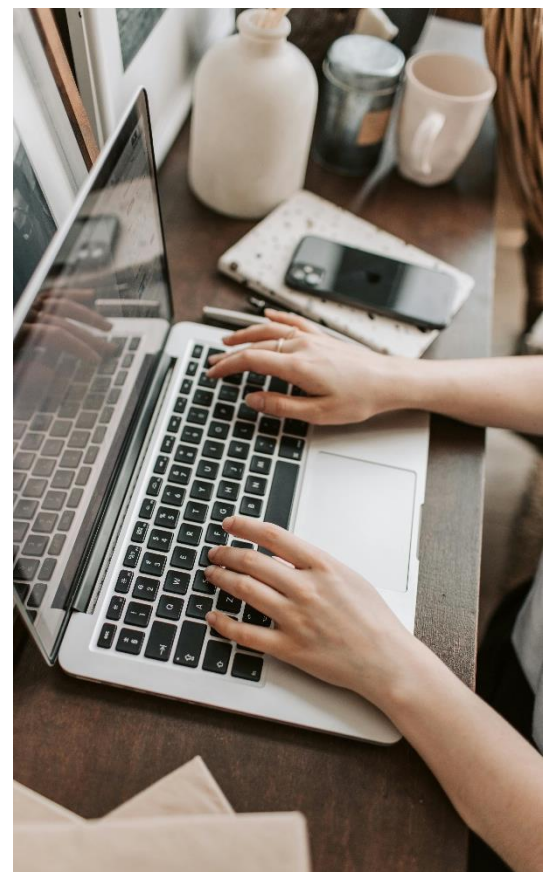
Patariame Jums:

- dar kartą perskaityti sutartį ir
- parodyti, kad interneto ryšys Jums neveikė.

Tai padės Jums nutraukti sutartį be papildomų mokesčių.

Tada Jūs neturėsite nieko niekam sumokėti.

Tik praneškite paslaugų teikėjui, kad sutartis nebegalioja.



## 12 klausimas

Ar galiu nutraukti sutartį,  
jei paskambinsiu telefonu?

### Atsakymas

Paprastai sutartį reikia nutraukti raštu.

Raštas yra dokumentas,  
kuriame Jūs aiškiai pranešate  
organizacijai, iš kurios gaunate paslaugas,  
kad norite nutraukti sutartį.

Paslaugų teikėjas yra tą įmonė,  
iš kurios Jūs nusipirkote interneto paslaugą.



Paslaugų tiekėjas turi parašyti,  
kad sutinka nutraukti sutartį.

Tai reiškia, kad paslaugų tiekėjas  
turi pasirašyti Jūsų dokumentą.

Taip pat galite dokumentą:

1. pasirašyti,
2. išsiųsti internetu paslaugų teikėjui.

Tačiau kai kurios sutartys  
leidžia jas nutraukti telefonu.

Prieš tai patikrinkite, ar Jūsų sutartyje yra tokia sąlyga.

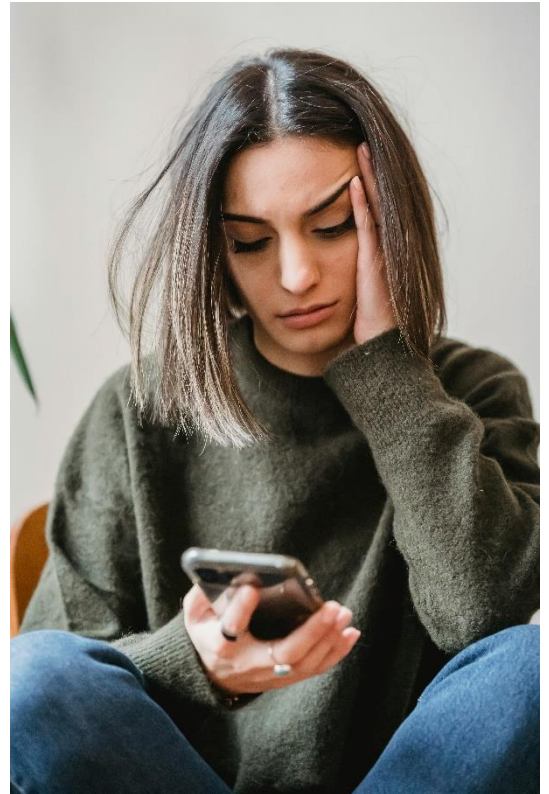


## 13 klausimas

Pateikiau prašymą nutraukti sutartį.  
Prašymas yra raštas,  
kurį Jūs pateikiate paslaugų teikėjui,  
kad jis nutrauktų sutartį.  
Per kiek laiko paslaugų teikėjas  
privalo nutraukti sutartį?

### **Atsakymas**

Jei sutartis yra terminuota,  
tai reiškia, kad ji galioja tam tikrą laiką,  
pavyzdžiui, metus.



Tokiu atveju Jūs galite nutraukti sutartį  
per 30 dienų nuo tada,  
kai jie gavo Jūsų prašymą.  
Tai reiškia, kad paslaugų teikėjas  
turi 30 dienų pasiruošti ir nutraukti sutartį.  
30 dienų yra apie 1 mėnesis.



Jei sutartis neterminuota,  
tai reiškia, kad ji gali galioti labai ilgą laiką.  
Tuomet nėra nurodyta,  
kada sutartis baigia galioti.  
Tada Jūs turite teisę nutraukti sutartį





per 5 darbo dienas.

Tai reiškia, kad po Jūsų prašymo

paslaugų teikėjas privalo nutraukti sutartį.

Tada Jūs nebemokėsite jiems už paslaugas.

Pavyzdžiui, jeigu Jūs pranešate, kad nebenorite

paslaugų pirmadienį,

nuo penktadienio Jums nebereikės

mokėti už šias paslaugas.

## 14 klausimas

Paslaugų teikėjas pakeitė

taisykles, pagal kurias

jis Jums teikia paslaugas.

Pavyzdžiui, paslaugų teikėjas nusprendė

padidinti kainą, nors su Jumis nesitarė.

Ar paslaugų teikėjas taip gali elgtis?



## Atsakymas

Taisyklės Jums padeda sužinoti,

kaip Jūs turite gauti paslaugas.

Tarp šių taisyklių dokumentuose rašoma:

- kokia bus paslaugų kaina,
- kas turi rūpintis šių paslaugų kokybe,



- ką reikia daryti, jei kyla problemų.  
Pavyzdžiui, jei neveikia internetas,  
kurį užsisakėte.

Paslaugų teikėjas turi teisę keisti taisykles.

Tačiau jis privalo apie tai Jums pranešti  
bent prieš 1 mėnesį.

Pavyzdžiui, jei įmonė padidina kainą,  
apie naują kainą ji Jums  
turi pranešti iš anksto.

Jei Jūs nesutinkate  
su naujomis taisyklėmis,  
galite nutraukti sutartį.  
Visada patikrinkite  
savo paslaugų dokumentus.  
Jei Jums kas nors neaišku,  
klauskite įmonės.



## 15 klausimas

Ką daryti, jei paslaugų teikėjas  
neatsako į mano skundą?

### Atsakymas

Jei paslaugų teikėjas Jums  
neatsako per 14 dienų,  
kreipkitės į Ryšių reguliavimo tarnybą.  
Ją dar vadiname Tarnyba.



14 dienų yra 2 savaitės.

Tarnyba nagrinėja skundus

ir padeda žmonėms, kurie perka paslaugas.

Žmonės gali pirkti įvairias paslaugas, pavyzdžiui:

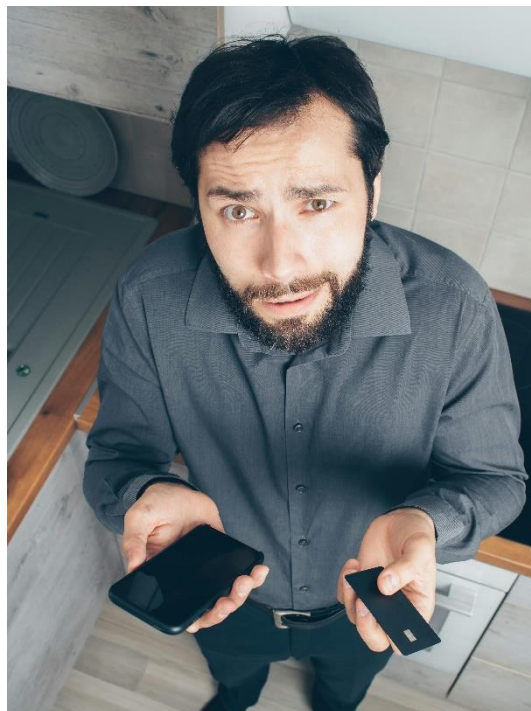
- interneto paslaugas,
- telefono paslaugas.

Užpildykite raštą,

kuriame Jūs aprašote savo problemą.

Rašte papasakokite, kad kas nors neveikia, pavyzdžiui:

- interneto paslaugos,
- telefono paslaugos.



Prie šio rašto pridėkite svarbius dokumentus, kurie rodo, kad Jūs aiškinote įmonei, kokias paslaugas turite gauti.

Pavyzdžiui, pridėkite tokius dokumentus:

- sutartį su įmone,
- laiškus, kuriuos rašėte įmonei,
- laiškus, kuriuos gavote iš įmonės,

Tai padės Tarnybai geriau suprasti Jūsų situaciją.



## 16 klausimas

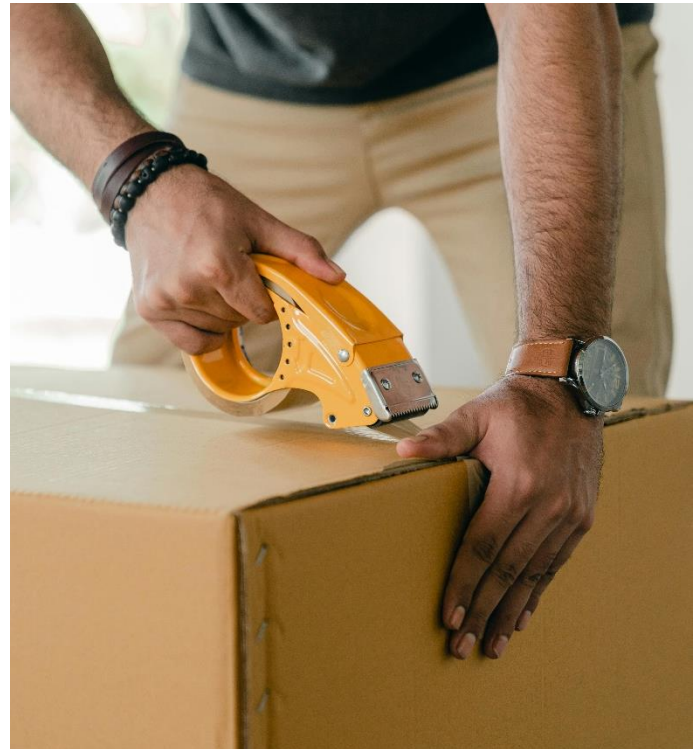
Kur kreiptis, jei dingio pašto siunta, kurią siunčiau?

### Atsakymas

Siunta yra daiktas, kurį:

- siunčiate
- arba gaunate paštu.

Dažniausiai Jūs patys užsisakote siuntą.



Jei kažkur dingio Jūsų siunta ir Jūs jos negavote, pirmiausia kreipkitės į pašto paslaugų teikėją, pavyzdžiui:

- į „Lietuvos pašta“
- ar į kitą įmonę.

Pateikite raštą dėl dingusios siuntos. Šis raštas bus Jūsų skundas. Skundas yra raštas, kuriuo Jūs papasakojate, kodėl esate nepatenkintas



kokia nors paslauga.

Skundą pateikti galite

per 6 mėnesius nuo siuntimo dienos.

6 mėnesiai yra pusė metų.

Pavyzdžiui, jei siuntėte siuntinį ir jis dingsta, per pusę metų galite kreiptis dėl siuntinio.

Parašykite skundą.

Kai pateiksite skundą,

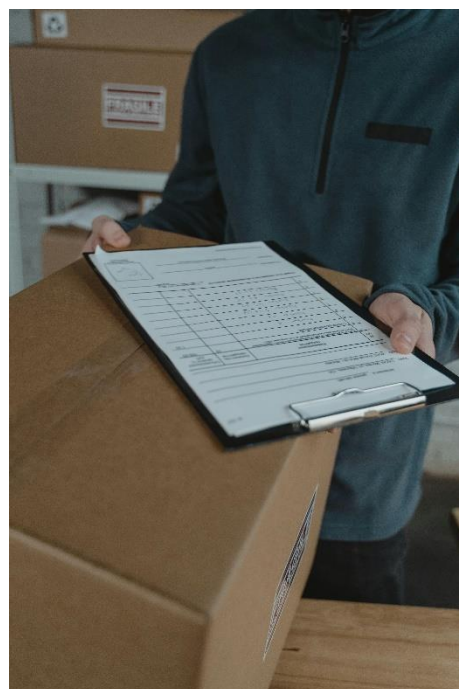
nurodykite visą informaciją apie siuntą.



Kai rašysite šį skundą:

1. Pasakykite, kas buvo siuntinyje.
2. Nurodykite siuntos siuntimo numerį.  
Kiekvienas daiktas, kurį siunčiate, gauna numerį.  
Šis numeris leidžia Jums atskirti tą siuntą nuo kitų siuntų.
3. Nurodykite datą, kada siuntą išsiuntėte.

Tai padės paslaugų teikėjui surasti Jūsų siuntą.



## 17 klausimas

Ką draudžiama siųsti pašto siuntose?

## Atsakymas

Daug daiktų negalima siųsti paštu.

Pavyzdžiui, Jūs negalite siųsti:

- pavojingų
- ar nelegalių prekių.

Nelegalios prekės yra tos prekės, kurios kelia pavojų kitiems žmonėms.

Pavyzdžiui, negalime kaip siuntos siųsti:

- ginklų,
- narkotikų
- ar sprogmenų.

Jei siunčiate daiktus į užsienį, žinokite, kad kiekviena šalis turi savo taisykles.

Pavyzdžiui, kai kurios šalys neleidžia siųsti maisto ar tam tikrų vaistų.

Todėl patariame Jums dėl šių klausimų pasitikrinti su paštų įmonėmis. Jos turėtų Jums pristatyti savo taisykles dėl draudžiamų daiktų.

Apie draudžiamus daiktus galite sužinoti:



- patikrinkite paštų įmonės svetainę
- arba paskambinkite ir paklauskite, kokius daiktus jie draudžia siųsti.

## 18 klausimas

Išvykstu atostogų,  
bet žinau, kad gausiu siuntą.  
Kaip man elgtis, kad pašto siuntos  
negrąžintų atgal?  
Tada pašto siunta nukeliautų atgal  
tam žmogui, kuris ją siuntė.



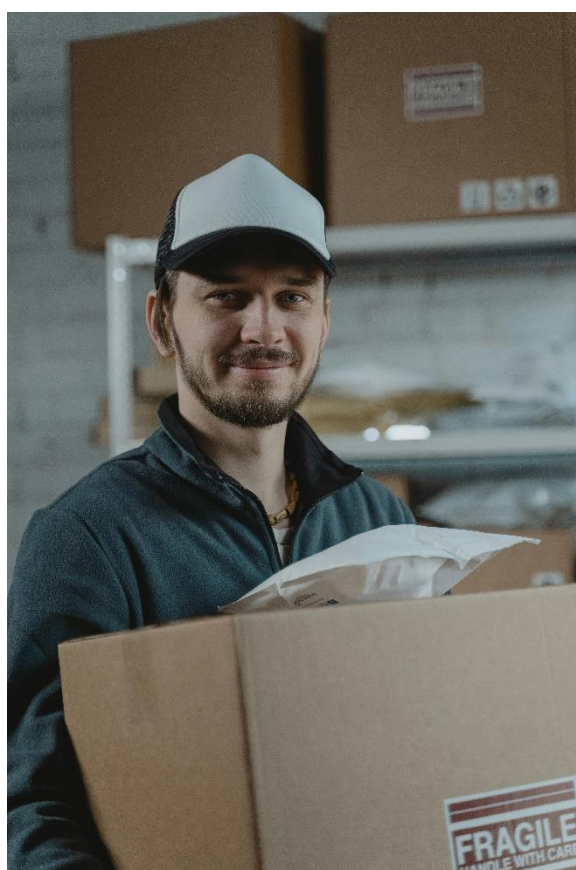
## Atsakymas

Jei negalite atsiimti siuntinio,  
visada geriausia apie tai informuoti  
tuos, kurie Jums teikia pašto paslaugas.  
Pavyzdžiui, „Lietuvos pašta“.

Praneškite jiems, kad siuntą  
gali paimti kitas asmuo,  
kuriuo Jūs pasitikite.

Pavyzdžiui:

- Jūsų draugas



- arba mama.

Užpildykite prašymą  
leisti kitam asmeniui paimti siuntą.  
Šį dokumentą galite rasti  
interneto svetainėje.  
Taip pat parenkite  
dokumentą, kurį patvirtins notaras.  
Notaras yra specialistas,  
kuris patvirtina, kad kokie nors  
dokumentai yra tikri ir teisingi.



Pavyzdžiui, dokumente galite pasakyti:  
„Aš leidžiu draugui  
priimti mano siuntą, kol aš atostogauju.“  
Šį dokumentą pasirašote Jūs ir notaras.

Šis dokumentas leidžia  
kitam asmeniui teisę veikti Jūsų vardu.  
Pavyzdžiui, Jūs galite leisti draugui  
pasiimti Jūsų pinigus iš banko.





Jums reikia notaro patvirtinimo tada, kai negalite pats atlikti svarbių veiksmų. Pavyzdžiui, jei parduodate automobilį, bet nesate čia, Lietuvoje.

Tada Jūs galite leisti draugui pasirašyti dokumentus už Jus. Pavyzdžiui, galbūt Jūs esate kitoje šalyje. Jeigu norite gauti notaro patvirtinimą, eikite pas notarą.

Notaras yra specialistas, kuris patvirtina, kad kokie nors dokumentai yra tikri ir teisingi.



Pasakykite notarui, kokias teises norite suteikti kitam asmeniui. Jūs turite pasirašyti dokumentą, kad kitas asmuo galėtų už Jus, pavyzdžiui:

- pasiimti Jūsų siuntą,
- pasiimti pinigus.



## 19 klausimas

Iš Kinijos elektroninėje parduotuvėje pirkau daiktą,



kurį man išsiuntė paprastą pašto siuntą.

Tačiau jis manęs nepasiekė.

Kaip elgtis?

## Atsakymas

Jei prekę Jums siunčia paprastą pašto siuntą, sekimo numerio dažnai nėra.

Tai reiškia, kad Jūs negalite suprasti, kur yra siunta.

Sekimo numeris leidžia matyti internete, kur šiuo metu yra siunta.

Tada patariame Jums susisiekti su pardavėju.

Paaiškinkite jam situaciją.

Pavyzdžiui, galite parašyti:

„Aš pirkau daiktą, bet jo negaunu.

Prašau Jūsų man padėti.“



Pardavėjas gali:

- padėti Jums grąžinti pinigus
- arba atsiųsti prekę dar kartą.

## 20 klausimas

Pirkau elektroninėje parduotuvėje telefoną,  
kurį pristatė kurjeris.

Kurjeris yra žmogus,  
kuris išnešioja siuntas žmonėms, pavyzdžiui:

- į namus,
- į darbą.

Mano telefonas mane pasiekė sulūžęs.

Ar galiu reikalauti,  
kad pašto paslaugos teikėjas  
atlygintų man už telefoną?

Tai reiškia, kad jis man sumokės tiek,  
kiek man kainavo telefonas.

## Atsakymas

Jums gali tekti pasitikslinti, kaip gavote siuntą.  
Pavyzdžiui, Jums siuntą galėjo atvežti kurjeris.

Kurjeris yra žmogus,  
kuris išvežioja ir Jums pristato siuntas.

Jei pasirašėte dokumentą, kurį duoda kurjeris,  
Jūs sutinkate, kad gavote siuntą.

Kurjerio dokumente galite nurodyti,  
kas Jums nepatiko ir neveikė.

Pavyzdžiui, rašte nurodykite,  
jei kurjeris labai sulamdė Jūsų siuntą.

Jeigu dokumente neparašysite, kas Jums nepatiko,  
Jums gali būti sunkiau gauti kompensaciją.



Kompensacija yra pinigai, kuriuos Jums sumoka, kai pranešate, kad kas nors, pavyzdžiui:

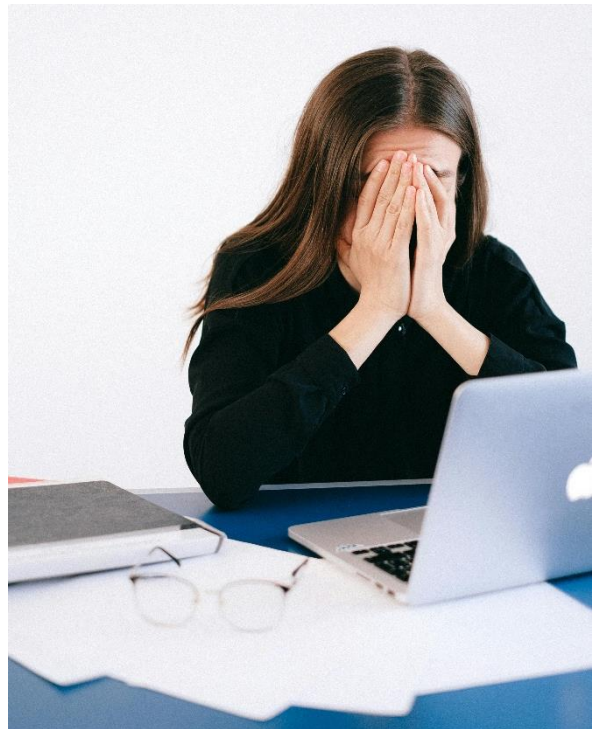
- sugedo,
- sulūžo.

Tačiau jei tai buvo registruota siunta ir ją sugadino, Jums už tai galės atlyginti.

Tuomet reikėtų pateikti skundą

- įmonei, kurioje dirba kurjeriai,
- 
- pardavėjui.

Kai pateiksite skundą, nurodykite, kad telefonas Jus pasiekė jau sulūžęs.



Pridėkite nuotraukų, kuriose matosi, kas yra sugedę.

Pavyzdžiui, galite parašyti:

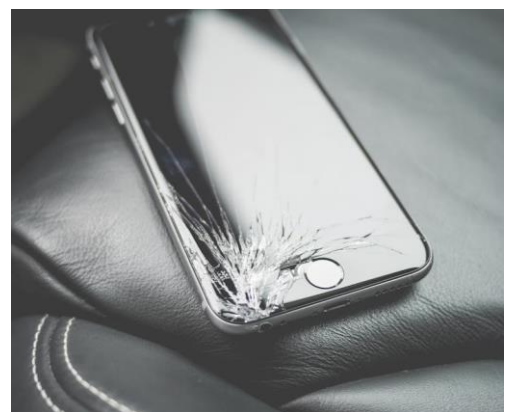
„Aš gavau telefoną, bet jis buvo sugadintas, prašau kompensuoti.“

Jei kurjeris pasirašė ir sutiko,

Jums gali reikėti tai spręsti su pardavėju.

Jūs galėsite gauti, pavyzdžiui:

- naują telefoną
- arba pinigus atgal.



Svarbu visada turėti įrodymus ir dokumentus.  
Pavyzdžiui, įrodymas gali būti nuotraukos.  
Pavyzdžiui, galite nufotografuoti sulūžusį telefoną.  
Taip Jūs parodysite, kad telefonas  
iš tikrųjų sulūžo.

## 21 klausimas

Kartais būna, kad siunta pasiekia Lietuvą,  
bet dingsta.  
Ar tą įmonė, kuri Jums turėjo atvežti siuntą,  
turi Jums gražinti pinigus,  
kuriuos sumokėjote už tą siuntą?



## Atsakymas

Kai perkate prekę,  
Jūs esate pirkėjas.  
Jei perkate prekę iš kitos šalies,  
Jūs pasirašote sutartį su pardavėju  
kitoje šalyje.  
Pavyzdžiui, Jūs pasirašote sutartį  
su kokia nors parduotuve  
kitoje šalyje.



1. Pardavėjas išsiunčia Jums prekes  
iš kitos šalies.  
Pavyzdžiui, iš Italijos.



2. O pašto paslaugos teikėjas rūpinasi, kad Jums pristatytą prekę Lietuvoje.

Jei siunta dingsta Lietuvoje, pirkėjas gali kreiptis į pardavėją. Jie atsako už prekes ir turi padėti Jums gauti pinigus atgal. Taip pat Jūs galite kreiptis į pašto paslaugų teikėją, jeigu prekė dingsta. Pavyzdžiui, į „Lietuvos pašta“. Svarbiausia, kad jie visi kartu spręstų proble



## 22 klausimas

Ar saugu siųsti kokį nors daiktą, jeigu nesu tikras, kas tai yra? Pavyzdžiui, ar saugu siųsti kokį nors žaislą,



jeigu nežinau, kas yra šio žaislo viduje?

## Atsakymas

Jeigu siunčiate kokius nors daiktus, visada žinokite, kas yra jų viduje.

Kiekvienas siuntinys turi būti saugus.

Tai reiškia, kad siunta negali kelti jokio pavojaus.

Jei tiksliai nežinote, kas yra siuntos viduje, geriau tokios siuntos nesiųskite.



Pavyzdžiui, jeigu siunčiate kokį nors brangų daiktą, įsitikinkite, kad šis daiktas yra legalus.

Legalus daiktas yra toks, kurį taisyklės leidžia siųsti.

Pavyzdžiui, jeigu Jūs siunčiate brangų fotoaparata,

pasitikrinkite, ar taisyklės jį tikrai leidžia siųsti.



Jei kas nors yra nelegalu ar draudžiama,  
pašto įmonė gali tą daiktą pasilikti sau.  
Tai Jums gali sukelti problemų ir nemalonumų.

## 23 klausimas

Kaip pasirūpinti,  
kad siunta būtų saugi  
ir laiku pasiektų tą žmogų,  
kuriam siunčiu siuntą?

### Atsakymas

Jeigu norite, kad Jūsų siunta būtų saugi,  
pasirūpinkite siuntimo informacija.

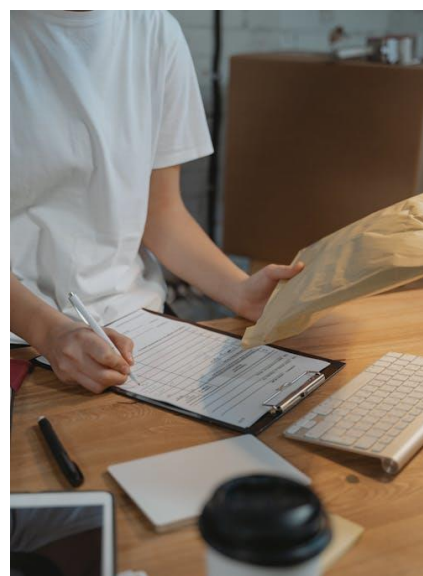
Siuntimo informacija leis:

- atskirti Jūsų siuntą nuo kitų siuntų,
- sužinoti, kur ir kada yra Jūsų siunta.

Taip siunta nepasimes.

Parašykite tokią siuntos siuntimo informaciją:

1. teisingą adresą su visais duomenimis,
2. savo vardą ir pavardę,
3. gatvės pavadinimą,
4. namo numerį ir miestą.





Taip pat galite rinktis registruotą siuntimą.

Taip galėsite sekti savo siuntą internetu.

Pavyzdžiui, galite gauti informaciją,

kur šiuo metu yra Jūsų siunta.

Jeigu siunčiate labai svarbias siuntas,

geriausia pasirinkti žinomas įmones,

kurios Jums atveš šias siuntas.

Pavyzdžiui:

- „Lietuvos paštas“,
- „DPD“.



Pasitikėkite tomis įmonėmis,

kurias gerai vertina visi žmonės.

Tai Jums padės gauti siuntą laiku ir saugiai.

## Tarnyba kviečia Jus bendrauti

Tokius klausimus apie:

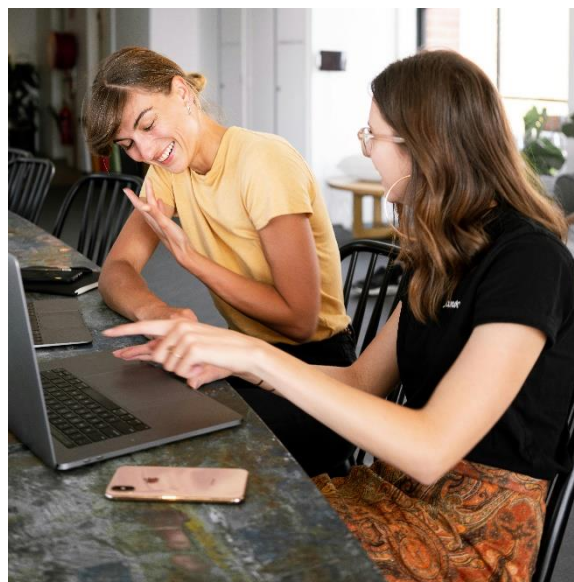
- mobilųjį internetą ir
- siuntų paslaugas

Jūs užduodate dažniausiai.

Tuos klausimus aptarėme šiame tekste.

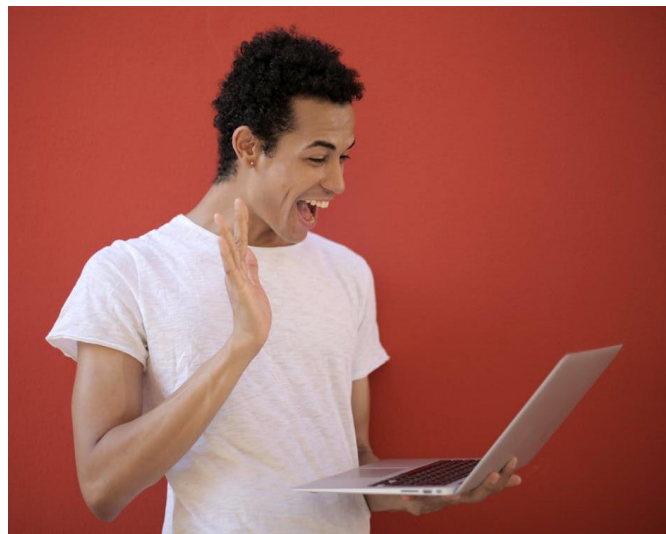
Jei turite daugiau klausimų,

visada galite klausti Tarnybos darbuotojų.



Visada stenkitės suprasti:

- savo teises.  
Tai yra viskas,  
ką galite laisvai daryti ir gauti.
- ir atsakomybes.  
Tai yra viskas,  
kuo turite rūpintis.



Svarbu visada gerbti taisykles:

- kai gaunate paslaugas,  
pavyzdžiui,  
kai perkate internetą,
- kai teikiate paslaugas,  
pavyzdžiui, kai pasirūpinate  
kad kas nors  
galėtų naudotis telefonu.  
Žmogus, kuris naudojasi telefonu,  
sumoka už šią pagalbą.

