

PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS IR NUOSTATOS

<https://www.helphelp.lt/shop/paslaugu-teikimo-salygos-ir-nuostatos/>

Atnaujinimo data: 2021 04 15
Vilnius

1. Įžanga ir bendrosios nuostatos

- 1.1. HelpHelp (prekinis vardas, toliau vadinamas – HelpHelp, Mes, Mus, Mūsų ir Mums) – tai Vilmos Mackevičienės IĮ, veikianti pagal Individualios veiklos pažymą Nr. 1047715, adresu Daugėliškio g. 57-31, Vilnius, el. p. info@helphelp.lt. Klientas – tai fizinis ar juridinis asmuo ar kita organizacija, kuri (-is) naudojami Mūsų paslaugomis, ar įsigijo prekes iš Mūsų.
- 1.2. HelpHelp teikia paslaugas susijusias su Informacinėmis technologijomis (toliau - IT). Su Mūsų paslaugų sąrašu galite susipažinti viešai skelbiamoje oficialioje internetinėje svetainėje adresu <https://www.helphelp.lt> (toliau - Svetainė) ir jos viename iš puslapių, elektroninėje IT paslaugų parduotuvėje adresu <https://www.helphelp.lt/shop> (toliau - El. parduotuvė).
- 1.3. Pagrindinė ir pirminė Mūsų dokumentų ir bendravimo kalba yra lietuvių. Antrinės kalbos kuriomis galime, bet neprivalome, bendrauti, yra: anglų, rusų ir lenkų.
- 1.4. Mūsų veiklos geografija dirbant nuotoliniu būdu nėra ribojama, Klientas turi užtikrinti interneto ryšį. Jei nėra galimybės įrangos sutvarkyti nuotoliniu būdu, įranga turi būti pristatoma pas Mūsų specialistus arba partnerius. Logistikos kaštus (siunčiant mums ir Mums siunčiant atgal Klientui) padengia pats Klientas. Klientas gali siųsti įrangą iš bet kurios šalies. Jei Klientas pageidauja pasinaudoti Mūsų kurjerio paslaugomis, tai šiuo metu geografija yra Vilniaus miestas ir Vilniaus rajonas Lietuvos Respublikoje.
- 1.5. Šios Paslaugų teikimo sąlygos ir nuostatos (toliau - Nuostatos) taikomos visiems asmenims pareiškusiems prašymą pasinaudoti Mūsų paslaugomis, kurios yra aprašytos Mūsų internetinėje Svetainėje ir El. parduotuvėje. Užsakant mūsų teikiamas paslaugas, bei mums teikdami savo Asmens duomenis, Jūs sutinkate su Mūsų (visi šie dokumentai yra pateikti viešai, Mūsų internetinėje Svetainėje): **Paslaugų teikimo sąlygomis ir nuostatomis ir Privatumo politikos nuostatomis, ir Slapukų politika** (jei paslaugos yra užsakomos naudojant mūsų interneto Svetainę ir/arba El. parduotuvę).
- 1.6. Pradėti naudotis ir pareikšti prašymą naudotis mūsų paslaugomis, galima sekančiais būdais: **užpildžius Užklauso formą Mūsų Svetainėje** arba **paskambinus Mūsų puslapyje, skiltyje Kontaktai, nurodytu telefono numeriu** (pasiliegame teisę pokalbius įrašyti) ir **įsigijus IT paslaugas Mūsų El. parduotuvėje**.
- 1.7. Dirbame darbo dienomis nuo 9.00 val. iki 18.00 val.. Savaitgaliais ir šventinėmis dienomis dirbame tik Klientui atskirai išreiškus tokį poreikį, kai reikia labai skubiai išspręsti problemą ar pateikti Mūsų teikiamą paslaugą. Mūsų šventinės dienos yra nustatomos remiantis Lietuvos Respublikoje oficialiai nustatytais šventinėmis datomis. Įsigyti ir/arba užsisakyti Mūsų IT paslaugas galima Mūsų El. parduotuvėje 24 val. per parą darbo dienomis ir savaitgaliais ir švenčių dienomis, išskyrus atvejus kai El.parduotuvėje bus vykdomi sistemos profilaktiniai ir/ar atnaujinimo darbai.
- 1.8. Asmenims, kurie nesutinka su Mūsų Nuostatomis ir Privatumo politika ir Slapukų politika, negalime teikti Mūsų paslaugų.
- 1.9. Šio dokumento paskutinė atnaujinimo data – nurodyta šio dokumento viršuje.

2. Paslaugų teikimo sąlygos

- 2.1. Paslaugas teikiame asmenims, kurie pateikė prašymą Mūsų nurodytais būdais 1.6. punkte.
- 2.2. Mes pasiliegame teisę neteikti paslaugų asmenims, kurie:
 - 2.2.1. nesutinka su Mūsų Nuostatomis ir Privatumo politika, ir Slapukų politika (jei paslaugos yra užsakomos naudojant mūsų interneto Svetainę ir El. parduotuvę);
 - 2.2.2. nepateikė ar nepilnai pateikė prašymo informaciją dėl paslaugų teikimo;
 - 2.2.3. neatsiskaitė su Mums už ankstesnę paslaugą(-as) ar prekę(-es);
 - 2.2.4. elgiasi neetiškai ir/ar kursto konfliktinę(-es) situaciją(-as), pavyzdžiui politiniu, religiniu, socialinės nelygybės ar kitu pagrindu;
 - 2.2.5. reikalauja ar prašo pažeisti LR ir/ar kitų šalių įstatymus;
 - 2.2.6. prašo suteikti paslaugą ar parduoti prekę, kuri Mums nėra ekonomiškai naudinga;
 - 2.2.7. negali paaiškinti ir/ar suteikti pilno problemos ir/ar klausimo apibūdinimo ir/ar esmės ir/ar paaiškinimo;
 - 2.2.8. bando Mus apgauti arba neteisėtai iš Mūsų pasipelninti;
 - 2.2.9. iš kelių esamų gedimų ar problemų nori, kad išspręstume, dalį gedimų - ne visus;
 - 2.2.10. teikia nepagrįstus reikalavimus;
 - 2.2.11. prašo atvykti į patalpas arba teikti paslaugas patalpose, kurios yra antisanitarinės ir/ar kurios yra netinkamos teikti IT paslaugas;
 - 2.2.12. jeigu Klientas negali užtikrinti stabilaus, nepertraukiamo interneto ryšio, vykdyti nuotolinio prijungimo sesiją;
 - 2.2.13. atsisako ir/arba negali bendradarbiauti ar kitaip Mums padėti spręsti problemos nuotoliniu būdu, pvz.: paleisti programinės įrangos savo kompiuteryje reikalingos sukurti nuotolinio ryšio sesiją ir/ar kitus veiksmus, dėl kurių mes negalėsime įvykdyti savo įsipareigojimų;
 - 2.2.14. pateikia paslėptus gedimus, kurie gali įtakoti taisyomos įrangos tiesioginį ir/ar netiesioginį veikimą, taip pat atskirų funkcinių ir ne funkcinių mazgų veikimą. Tokiais atvejais pasiliegame teisę nekompensuoti atsiradusių kliento tiesioginių ir netiesioginių nuostolių.
- 2.3. Mes ir Klientas (toliau – Šalys) susitaria, kad programinės įrangos ir/ar kitų paslaugų ir/ar prekių gamintojams ir jos tiekėjams, tame tarpe ir Mums, negali būti reikšiamos jokios pretenzijos dėl kokybės, jeigu:
 - 2.3.1. Mūsų parduota programinė įranga ir/ar paslaugos ir/ar kitos prekės buvo naudojamos kartu su kitais produktais, duomenimis ar įranga ne pagal instrukcijas;
 - 2.3.2. Su Mūsų parduota programine įranga ir/ar paslaugomis ir/ar kitomis prekėmis negalima įdiegti, aktyvuoti, naudoti dėl kitų Kliento kompiuteryje esančių programų ar programinės įrangos konfliktų;
 - 2.3.3. Mūsų parduota programinė įranga ir/ar paslaugos ir/ar kitos prekės buvo modifikuotos ar pagamintos išvestinės prekės ir/arba produktai;
 - 2.3.4. Mūsų parduota programinė įranga ir/ar paslaugos ir/ar kitos prekės buvo sujungtos su kitais produktais, duomenimis ar įranga be rašytinio Mūsų ar gamintojo sutikimo. Tokiais atvejais visa atsakomybė dėl programinės įrangos ir/ar paslaugų ir/ar kitų prekių naudojimo tenka Klientui.
- 2.4. Mes atleidžiami nuo bet kokios atsakomybės tais atvejais, kai nuostoliai Mums ir/arba Klientui kyla dėl to, kad Klientas, neatsižvelgdamas į Mūsų rekomendacijas ir savo įsipareigojimus, nesusipažino su šiomis Paslaugų teikimo sąlygomis ir nuostatomis, nors tokia galimybė jam buvo suteikta.

3. Įsipareigojimai

- 3.1. Mes įsipareigojame:
 - 3.1.1. Remtis ir naudoti gerąsias praktikas savo darbe ir teikiamose paslaugose;
 - 3.1.2. Padėti visomis Mūsų išgalėmis/patirtimis/žiniomis asmeniui apibūdinti/paaiškinti Jo problemas ar klausimo esmę, jei asmeniui trūksta žinių ir/ar kompetencijų, tai padaryti.
 - 3.1.3. Gerbti svetimą turta;
 - 3.1.4. Gavus Kliento pranešimą apie įrangos (tiek programinės, tiek techninės/aparatinės įrangos) sutrikimus/gedimus susijusius su Mūsų padarytais remonto darbais, įsipareigojame nemokamai pašalinti arba kompensuoti tiesioginius nuostolius;
 - 3.1.5. Būti etiškiems;
 - 3.1.6. Nenaudoti ir nevykdyti Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytų draudžiamų veikų;

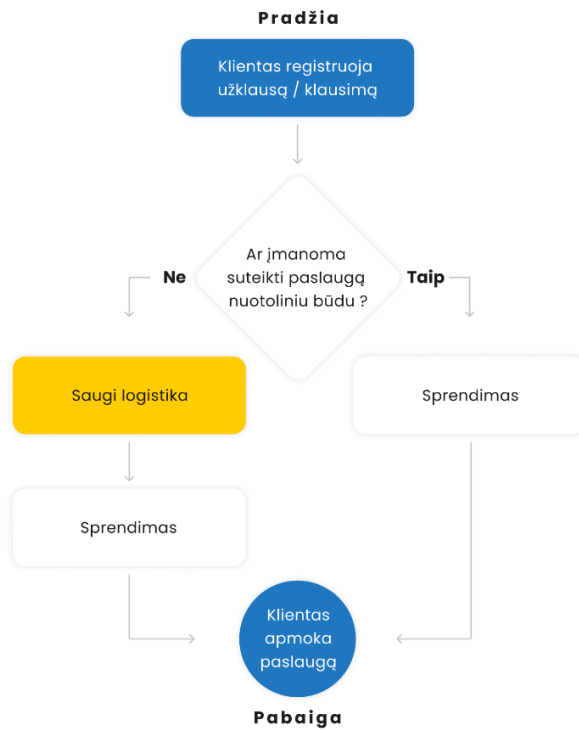
- 3.1.7. Informuoti Klientus elektroninėmis priemonėmis (pvz.: el. paštu ar SMS žinute, ar pranešimu savo Svetainėje) ar raštu apie Mūsų rekvizitą ir/ar teisinio statuso pasikeitimus.
- 3.1.8. Konsultuoti ir/arba apmokyti Klientą visais klausimais dėl paslaugų ir/arba prekių naudojimo, jam pageidaujant, įdiegti, aktyvuoti prekes. Už šias paslaugas galime imti papildomą mokestį iš Kliento.
- 3.2. Klientas įsipareigoja:
 - 3.2.1. Atsiskaityti su Mumis už suteiktas paslaugas ir/ar prekes per 1 (vieną) kalendorinę savaitę arba iš anksto suderinti su mumis atsiskaitymo terminą;
 - 3.2.2. Sudaryti visas sąlygas ir esant reikalui vykdyti Mūsų atstovų pateiktas teisėtas instrukcijas/prašymus siekiant suteikti Paslaugas ar įvykdyti kitus mūsų įsipareigojimus Klientui;
 - 3.2.3. Nenaudoti Mūsų Paslaugos Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamai veiklai, paslaugų teikimui tretiesiems asmenims, šmeižikiško, įžeidžiančio, grasinamojo pobūdžio ar visuomenės dorovės ir moralės principams prieštaraujanciai informacijai, kompiuterių virusams, masinei piktybiškai informacijai (pvz.: angl. spam) siųsti ar kitiems tikslams, kurie gali pažeisti kitų paslaugų gavėjų teisėtus interesus;
 - 3.2.4. Saugoti Mūsų įrangą ir užtikrinti, kad įranga nebūtų sugadinta, pažeista, sunaikinta ar kitaip paveikta įrangos būklė, kad sumažėtų įrangos vertė. Esant įrangos sugadinimui, pažeidimui, sunaikinimui ar kitaip paveikus įrangos būklę, kad sumažėtų įrangos vertė, tai Klientas privalo per 1(vienos) kalendorinės savaitės terminą, pilnai kompensuoti Mums visus Mūsų patirtus tiesioginius nuostolius, tai yra sumokėti įrangos rinkos kainą (kuria nustatysime Mes), jei tokia įranga nėra gaminama ir/ar pardudama, tai analogo, kurį renkames Mes, rinkos kainą (kuria nustatysime Mes), plius visas su šiuo incidentu patirtas išlaidas, pvz. logistikos kaštus, jeigu bus samdomos trečiosios šalys, jų patirtas visas išlaidas, ir kita;
 - 3.2.5. Saugoti ir tretiesiems asmenims neperduoti jam suteikto slaptažodžio;
 - 3.2.6. Gavus Kliento pranešimą apie įrangos (tiek programinės, tiek techninės/aparatinės įrangos) sutrikimus/gedimus susijusius su Mūsų padarytais remonto darbais dėl Kliento kaltės, už sutrikimų/gedimų šalinimą Klientas įsipareigoja atsiskaityti, pagal tą patį Kainininką, kaip ir įprasto remonto, kurio kainos buvo nurodytos mūsų Svetainėje kreipimosi metu;
 - 3.2.7. Mums pateikus paslaugą ar sprendimą ir Klientui neturint teisėto reikalavimo, Klientas (ar jo atstovas, kurį iš anksto turi nurodyti Klientas) privalo ne ilgiau nei per 5 (penkias) kalendorines dienas atsiimti/priimti įrangą, priešingu atveju Mes pasiliegame teisę pareikalauti papildomo mokesčio (kuris galioja tą dieną kai praeina nemokamas 5 (penkių) kalendorinių dienų įrangos saugojimo laikotarpis) už įrangos saugojimą. Įrangos saugojimo įkainiai yra nurodomi mūsų Svetainėje.
 - 3.2.8. Visuose sutartiniuose dokumentuose pateikti teisingą informaciją;
 - 3.2.9. Įsipareigoja neperleisti (neturi teisės perleisti) naudojimosi Mūsų paslaugomis tretiesiems asmenims, tai yra Klientas negali Prekių perparduoti, perleisti, platinti, nuomoti ir leisti kitai trečiajai šaliai jomis naudotis.
 - 3.2.10. Laikytis programinės įrangos gamintojų Licencinės sutarties sąlygų, kurias įsigyja. Visa programinė įranga yra pardudama su Licencinėmis sutartimis, su kuriomis Klientas gali susipažinti gamintojų oficialiose interneto svetainėse.
 - 3.2.11. Apie savo rekvizitą ir teisinio statuso pasikeitimą informuoti Mus raštu arba elektroninėmis priemonėmis ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo pasikeitimų atsiradimo dienos.

4. Teisės

- 4.1. Mes turime teisę:
 - 4.1.1. vienašališkai keisti Paslaugų kainas ir/arba Paslaugų teikimo sąlygas ir nuostatas, apie tai ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) kalendorinę savaitę informuodami savo Svetainėje. Konkrečių Paslaugų teikimo taisyklėse/nuostatose ir atskirose sutartyse su Klientų gali būti nustatyta kitokia įkainių ar sąlygų keitimo, informavimo apie tai tvarka ir terminai;
 - 4.1.2. siekdami užtikrinti teikiamų Paslaugų kokybę ir galimų ginčų atsiradimą dėl įrangos būklės ir/arba remonto kokybės ir/ar teikiamų Paslaugų kokybės, pasiliegame sau teisę daryti Kliento įrangos ir/arba remonto atliekamų darbų garso ir/arba vaizdo įrašus, tame tarpe ir nuotolinio remonto/darbų ir/ar konsultacijų sesijų įrašus. Garso ir vaizdo įrašai galės būti daromi ir Kliento įrangos logistikos metu, įrangos perdavimo, tai yra priėmimo ir/ar atidavimo metu. Pasiliegame teisę sukauptą garso ir vaizdo medžiagą saugoti iki 3 (trijų) kalendorinių mėnesių (gali būti sunaikinta ir anksčiau), po ko visa medžiaga bus negrįžtamai sunaikinama, nebent to teisėtai reikalaus trečiosios šalys, tokios kaip įsiskolinimų administratoriai ir/arba LR įstatymuose numatytos institucijos. Pasiliegame teisę, atsižvelgiant į įvairias galimas situacijas, neteikti Klientui Mūsų turimos garso ir vaizdo medžiagos.
 - 4.1.3. siekdami užtikrinti teikiamų Paslaugų saugumą ir/arba tinkamą Paslaugų veikimą, atlikti įrangos (tiek programinės, tiek techninės/aparatinės) atnaujinimus ir/arba būtinus nustatymų keitimus. Šie darbai bus pridedami prie Mūsų kitų Paslaugų teikiamo laiko;
 - 4.1.4. kaupti ir teikti tretiesiems asmenims, užsiimantiems skolų išieškojimo veikla, informaciją apie laiku neatsiskaitantį už Paslaugas Klientą, jeigu Klientui apie įsiskolinimą už suteiktas, pagal šias Nuostatas, Paslaugas buvo priminta elektroniniu laišku ir Klientas pagrįstai jo neginčijo, tačiau pagal nurodytą terminą (ne mažesnę, nei 14 (keturiolikos) kalendorinių dienų) šio įsiskolinimo neapmokėjo;
 - 4.1.5. jei Klientas yra įsiskolinęs Mums ar/ir tretiesiems asmenims, pareikalauti, kad Klientas sumokėtų Mums išankstinį mokestį arba užstatą už Paslaugas;
 - 4.1.6. pareikalauti iš Kliento atlyginti visas, su skolos už suteiktas Paslaugas, administravimo ir išieškojimo susijusias išlaidas;
 - 4.1.7. vienašališkai, bet kada inicijuoti šių nuostatų laikymosi nutraukimą – detaliau žiūrėti šių Nuostatų „Sąlygų ir nuostatų keitimas, susitarimų nutraukimas“ punkte. Klientams, kurie turi sutartį su Mumis, sąlygos gali skirtis;
 - 4.1.8. Jeigu Klientas nevykdo prisiimtų įsipareigojimų arba jeigu Klientas viešai išplatina įsigytos programinės įrangos prekių kodus/licencinius raktus, Mes ir/arba programinės įrangos gamintojai turime teisę atšaukti Klientui perduoto prekių kodo/licencinio rakto galiojimą ir negrąžinti ar kitaip kompensuoti Kliento galimai patirtų nuostolių;
 - 4.1.9. Negrąžinti pinigų Klientui pasinaudojus savo teise laikinai sustabdyti paslaugos teikimą, pradėjus Mums vykdyti paslaugos/darbų/konsultacijų darbus.
- 4.2. Kliento teisės:
 - 4.2.1. gauti Mūsų nustatytas paslaugas;
 - 4.2.2. kilus ginčui tarp Mūsų ir Kliento, pateikti Mums rašytinę pretenziją dėl Mūsų netinkamų veiksmų;
 - 4.2.3. Klientas turi teisę vienašališkai, bet kada inicijuoti šių nuostatų laikymosi nutraukimą – detaliau žiūrėti šių Nuostatų „Sąlygų ir nuostatų keitimas, susitarimų nutraukimas“ punkte. Klientams, kurie turi sutartį su Mumis, sąlygos gali skirtis;
 - 4.2.4. laikinai sustabdyti paslaugos teikimo paslaugą;
 - 4.2.5. reikalauti grąžinti dalį lėšų už jam nesuteiktas arba nekokybiškai suteiktas paslaugas.
- 4.3. Šalys susitaria, kad programinės įrangos gamintojams priklauso visos jų prekių intelektinės nuosavybės teisės, įskaitant teises į prekių ženklus, dizainą, patentus, autorių teises.

5. Paslaugų užsakymo ir teikimo tvarka

- 5.1. Mūsų paslaugos užsakomos sekančiais būdais:
 - 5.1.1. Klientui pateikus Paslaugų užsakymo prašymą naudojant Mūsų Svetainėje esančią Užklausų registravimo formą arba telefonu, kuris yra nurodytas Mūsų Svetainėje, skiltyje Kontaktai, arba pagal iš anksto pasirašytą sutartį su Klientu, kurioje gali būti nurodyti kiti būdai;
 - 5.1.2. Klientui įsigijus Paslaugas ir/ar prekes Mūsų El. parduotuvėje;
- 5.2. Mūsų Paslaugų teikimo bendra schema (dirbant pagal individualias sutartis su Klientais, schema gali skirtis):
 - 5.2.1. Klientui pateikus Paslaugų užsakymo prašymą naudojant Mūsų Svetainėje esančią Užklausų registravimo formą arba telefonu:

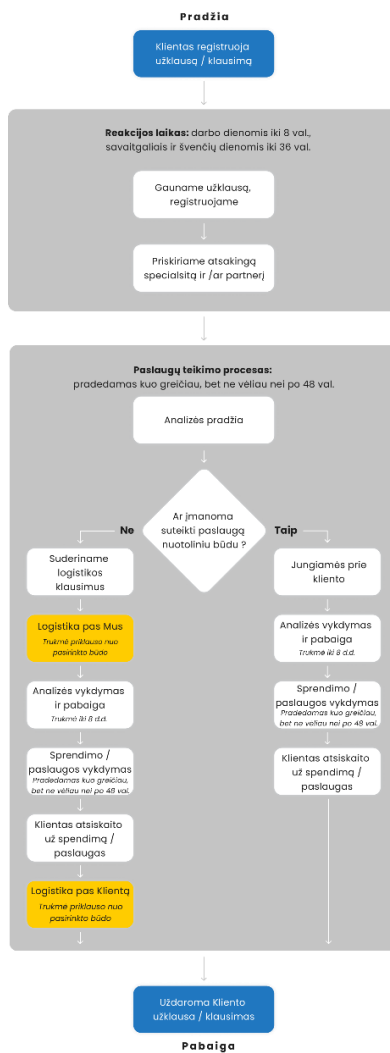


5.2.2. Klientui įsigijus Paslaugas ir/ar prekes Mūsų El. parduotuvėje:

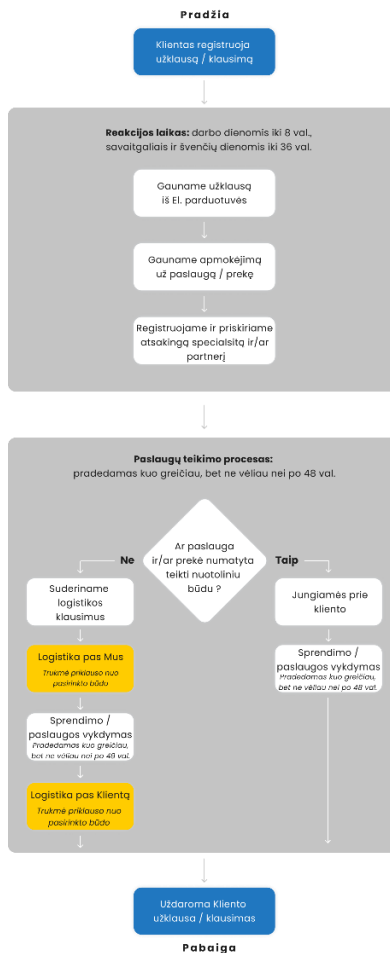


5.3. Kliento užklausų vykdymo principinės schemos. Klientui pareiškus norą ir Mums nepatiriant papildomų nuostolių, veikimo procesai gali keistis, bet neprivalo:

5.3.1. Jei tai yra užklausa gauta iš Svetainės užklausos formos arba telefonu:



5.3.2. Jei užklausą yra padaryta (Klientas įsigijo paslaugą/prekę) iš Mūsų El. parduotuvės ir/arba paslaugoje/produkte iš anksto nėra numatyta analizė:



- 5.4. Kliento užklausų apdorojimas ir specialisto priskyrimas prieš teikiant Paslaugą. Mūsų reakcijos laikai gavus užklausas:
- 5.4.1. Pirmiausia apdorojame Kliento gautą užklausą, tame tarpe ir užklausas gautas iš Mūsų El. parduotuvės (jei gavome apmokėjamą už paslaugos/prekės užsakymą), ir priskiriame atsakingą užduoties vykdytoją, Mūsų darbuotoją ir/arba partnerį. Šis užklausos apdorojimo ir priskyrimo procesas darbo dienomis ir darbo valandomis gali užtrukti yra iki 8 valandų, savaitgaliais ir švenčių dienomis iki 36 val.. Jeigu Mūsų pagalba yra reikalinga kuo skubiau, čia ir dabar, siūlome kreiptis Mūsų svetainėje skiltyje Kontaktai nurodytu telefono numeriu ir apie tai informuoti Mus;
- 5.4.2. Atsižvelgiant į darbuotojų ir/arba partnerių apkrovą, pradedame teikti paslaugas, kaip galima greičiau, bet ne vėliau nei po 48 val.
- 5.5. Po to kai bus apdorotos Kliento užklausa(-os) ir priskirtas specialistas(-ai), bus pradėtos teikti Paslaugos. Pirmas etapas – analizė ir/ar diagnostika, jeigu paslauga tai numato. Paslaugų teikimo terminai yra nustatomi sekančiais būdais:
- 5.5.1. **Jei tai yra užklausa gauta iš Svetainės užklausos formos arba telefonu**, tai kiekvienai Kliento užklausiai yra nustatomas individualus sprendimo teikimo terminas. Mūsų darbuotojai ir/arba partneriai atlieka pirminę užklausos/problemos/klausimo/įrangos analizę. Analizės procesą gali sudaryti daugiau nei vienas etapas, pavyzdžiui jei yra reikalinga įrangos logistika (apie logistiką plačiau skaityti 5.5. punkte), tai analizė gali būti pradėta prieš logistiką (jeigu techniškai tai įmanoma) ir tęsiama po to kai gausime įrangą. Po analizės, Mes galėsime pasakyti preliminarius Mūsų siūlomo sprendimo, paslaugos terminus ir nuo jų priklausančią kainą arba kainos režius. Jei neįmanoma nustatyti tikslios kainos analizės metu apie tai informuosime Klientą ir įvardinsime priežastis. Terminai gali keistis jei Mūsų sprendimo ir/ar konsultacijos teikimo, ir/ar remonto metu bus nustatyti faktoriai įtakojantys galutinį Mūsų rezultatą, dėl sekančių priežasčių: Klientas netiksliai ar nepilnai aprašė/pateikė užklausą, ar Klientas pakeitė savo nuomonę/poreikį/terminus, ar su/be Kliento žinios buvo paslėpti gedimai, ar nenugalimos jėgos aplinkybės, ar paslaugai suteikti reikalingos įrangos ar pakaitinių detalių trūkumo ar jų logistikos, ar kiti galutinį Mūsų sprendimo rezultatą įtakojantys faktoriai, ne dėl Mūsų kaltės. Išimtiniais atvejais analizės terminas gali siekti iki 8 d.d.;
- 5.5.2. **Jei užklausa yra padaryta (Klientas įsigijo paslaugą/prekę) iš Mūsų El. parduotuvės ir/arba paslaugoje/produkte iš anksto nėra numatyta**, tai papildomai nėra atliekama užklausos/problemos/klausimo/įrangos analizė. Tokiais atvejais, kai Klientas nori pakeisti ir/ar papildyti įsigytos paslaugos/prekės kiekį/savybes/struktūrą/funkcijas ar kitas paslaugos/prekės sudedamąsias ar nenumatytas sudedamąsias, Mes pasilikame teisę sau visus pakeitimus apmokestinti papildomai ir/arba neteikti tokios papildomos paslaugos/produkto. Už visus papildomus numatytus ir nenumatytus iš anksto pakeitimus išrašysime papildomą sąskaitą-faktūrą Klientui.
- 5.6. Jeigu Mūsų paslaugai suteikti reikalinga Logistika, nes nėra galimybės išspręsti problemos ar atlikti analizės ir/ar diagnostikos, ar pateikti Klientui Jo tikimosi rezultato nuotoliniu būdu, įrangą turi būti pristatoma Mums, tai yra Mūsų specialistams arba partneriams. Visus logistikos patirtus kaštus apmoka Klientas. Logistikos kaštai gali būti padalinti į kelis atskirus mokėjimus, priklausomai kokius logistikos būdus pasirinks Klientas. Įrangos logistika gali būti vykdoma keliais būdais:
- 5.6.1. **Pats Klientas rūpinasi įrangos logistika** (naudojant šį logistikos būdą, Mes nenešame jokios atsakomybės už įrangos logistiką) ir pats pasirenka logistikos būdą (mes galime pateikti savo rekomendacijas), kuris jam patogesnis:
- 5.6.1.1. Naudojant siuntų tarnybų paslaugas, tame tarpe ir paštomatus. Tokiu atveju Klientas pats atsakingas už saugų įrangos įpakavimą, kurjerio pasirinkimą, įrangos draudimą. Jei Klientas neturi galimybės apmokėti iškart logistikos išsiuntimo ir gavimo mokesčio, Mes galėsime papildomai išrašyti sąskaitą už įrangos grąžinimą Klientui. Adresą, kur reikia Klientui siųsti įrangą, reikia iš anksto suderinti su Mums;
- 5.6.1.2. Pats Klientas pasirūpina įrangos atvežimu ir atsiėmimu Vilniaus mieste, iš anksto suderintu adresu. Pats Klientas atsakingas už saugų įrangos įpakavimą. Atsižvelgiant į gedimo ir/ar reikalingos paslaugos tipą, pristatymo adresai gali skirtis, todėl reikia iš anksto susiderinti adresą su Mums. Įrangos perdavimo metu pasirašome įrangos priėmimo-perdavimo aktą, kuriuo pasirūpiname Mes;
- 5.6.2. **Mūsų kurjerio paslaugos.** Tokiu atveju gali atvykti Mūsų apmokytas kurjeris, kuris pasiims Kliento įrangą ir po sėkmingo arba nesėkmingo remonto, grąžins Klientui, jei to pageidauja pats Klientas. Pastaba: Mūsų kurjeris nėra IT specialistas ir neteikia paslaugų susijusių su IT. Mūsų atsiųstas kurjeris, gali būti Mūsų partneris, kuris užsiima logistikos paslaugomis. Už Mūsų partnerio paslaugas atsakome Mes patys. Visas instrukcijas, ką turi Klientas perduoti ir ką Mūsų kurjeris turi pasiimti, teikiame Mes patys iš anksto. Į Klientų gyvenamąsias vietas (namus, butus, kotedžus) į vidų neiname. Kompiuterinę įrangą pasiimame prie durų. Pasirašome įrangos priėmimo-perdavimo aktą, kuriuo pasirūpiname Mes patys.
- 5.7. Po analizės etapo (jei toks buvo vykdomas, kaip aprašyta punkte 5.5.), suderiname su Klientu darbus/sprendimus kuriuos vykdysime. Gavę Kliento sutikimą mes pradedame Paslaugų teikimą/vykdyimą, kuo greičiau, bet ne vėliau kaip po 48 val.. Jeigu paslaugai teikti/vykdyti yra reikalinga nauja ir/ar pakaitinė įrangą/detalės, tai sprendimo laikas prailgės, tam terminui, kokio reiks kol bus įvykdyta naujos įrangos ir/ar detalių paieška, užsakymas ir logistika. Terminai gali keistis, jei Mūsų sprendimo ir/ar konsultacijos teikimo, ir/ar remonto metu bus nustatyti faktoriai įtakojantys galutinį Mūsų rezultatą, dėl sekančių priežasčių: Klientas netiksliai ar nepilnai aprašė/pateikė užklausą ir/ar jos aprašymą, ir/arba Klientas pakeitė savo nuomonę/poreikį/terminus, ir/arba su/be Kliento žinios buvo paslėpti gedimai, ir/arba atsirado nenugalimos jėgos aplinkybės, ir/arba paslaugai suteikti atsirado reikalingos įrangos ar pakaitinių detalių trūkumas ar jų logistikos problemos, ir/arba kiti galutinį Mūsų sprendimo rezultatą įtakojantys faktoriai, ne dėl Mūsų kaltės;
- 5.8. Po sėkmingo paslaugos/remonto/konsultacijos ir galimų kitų darbų atlikimo informuojame Klientą ir pristatome atliktus darbus. Jei buvo nesėkmingas paslaugos/remonto/konsultacijos ir galimų kitų darbų rezultatas, be Mūsų kaltės, informuojame Klientą ir pristatome atliktus ir/arba neatliktus darbus ir priežastis, kodėl nepavyko sėkmingai atlikti darbų. Įrangą grąžiname, atitinkamai tuo pačiu būdu, kokiu Mums ji buvo pristatyta. Jei klientas nori pakeisti įrangos grąžinimo būdą, tai Klientas pats turi Mus dėl to įspėti iš anksto. Jei Klientas nėra sumokėjęs Mums iš anksto už įrangos išsiuntimą/grąžinimą, mes logistikos kaštus pridėsime prie sąskaitos-faktūros už Mūsų paslaugas arba išrašysime atskirą sąskaitą-faktūrą;
- 5.9. Po sėkmingo Mūsų paslaugos/remonto/konsultacijos ir galimų kitų darbų atlikimo už įrangos siuntimą (išskyrus atvejus, kai pats Klientas (ar jo atstovas) atvyksta ir pasiima įrangą) moką Klientas. Po nesėkmingo Mūsų paslaugos/remonto/konsultacijos ir galimai kitų darbų atlikimo, ne dėl Mūsų kaltės, už įrangos siuntimą (išskyrus atvejus kai pats Klientas (ar jo atstovas) atvyksta ir pasiima įrangą) moką Klientas. Po nesėkmingo Mūsų paslaugos/remonto/konsultacijos ir galimai kitų darbų atlikimo, dėl Mūsų kaltės, už įrangos siuntimą (išskyrus atvejus kai pats Klientas (ar jo atstovas) atvyksta ir pasiima įrangą) mokame Mes.
- 5.10. Įrangą atiduodame ar siunčiame Klientui atgal tik po Kliento apmokėjimo gavimo už Mūsų suteiktas paslaugas/remontą/konsultacijas ir/ar kitus darbus ir/ar įrangą, ir/ar Kurjerių paslaugas (išskyrus atvejus, kai Klientas (arba jo atstovas) atsiima įrangą pats).
- 5.11. Jei Klientas neatsiima (ignoruoja ar kitaip nepaiso Mūsų raginimų atsiimti įrangą) ar atsisako atsiimti (patvirtindamas tai elektroniniu laišku) savo įrangą po sėkmingo/nesėkmingo paslaugos suteikimo/remonto, Mes tokia įrangą saugosime iki 100 (vieno šimto) kalendorinių dienų, imtinai nuo pirmo pranešimo dienos Klientui apie galimybę atsiimti įrangą. Įrangą, kurios Klientas (ar jo atstovas) neatsiims per 100 (vieną šimtą) kalendorinių dienų, Mes utilizuojame negrįžtamai su visa galimai esama informacija tame įrenginyje.
- 5.12. Jei Klientas kreipėsi į Mus dėl duomenų atstatymo, migravimo ar duomenų perkėlimo iš vieno duomenų nešėjo ir/ar serverio į kitą, tai Mes užtikriname laikiną duomenų saugojimą Mūsų turimuose įrenginiuose/saugyklose. Atitinkamai Klientas turės pats pasirūpinti duomenų nešėjais, serveriais, į kuriuos Mes perkelsime Kliento duomenis. Apie tai Klientą Mes informuosime ir pasiūlysiame sprendimą, jei pats Klientas neturės savo sprendimo. Jei Klientas pats neturės savo duomenų nešėjo/laikmenos/serverio arba duomenų nešėjo/laikmenos/serverio su pakankamai laisvos vietos perkelti visą duomenų kiekį, mes pasiūlysiame jį įsigyti. Nemokamas duomenų laikymas Mūsų turimose duomenų laikmose/saugyklose yra iki 5 (penkių) darbo dienų, nuo tos dienos imtinai, kada informavome Klientą apie atliktą paslaugą/remontą. Pasilikame teisę apmokestinti tolimesnę duomenų laikymo paslaugą, kai bus naudojamos Mūsų duomenų laikmose/saugyklose Kliento duomenimis laikyti. Duomenų laikymo įkainiai yra pateikti mūsų Svetainėje. Jei Klientas (ar jo atstovas) neatsiima (ignoruoja ar kitaip nepaiso Mūsų raginimų atsiimti/persikelti duomenis) ar atsisako atsiimti/persikelti (patvirtindamas tai elektroniniu laišku) savo duomenų, Mes tokius duomenis saugosime iki 1 (vieno) kalendorinio mėnesio nuo pirmo pranešimo imtinai dienos Klientui apie galimybę atsiimti duomenis. Po 1 (vieno) kalendorinio mėnesio, tokius duomenis negrįžtamai sunaikiname, be galimybės atstatyti.
- 5.13. Prekių/įrangos pristatymas ir atsiėmimas:
- 5.13.1. Kiekvienas Klientas (Pirkėjas) privalo apžiūrėti įrangą ir/ar fizines prekes gavimo momentu prieš priimančią ir pasirašančią įrangos/prekės priėmimo-perdavimo aktą. Apžiūros metu privalo dalyvauti Mūsų atstovas ir/arba Mūsų kurjeris. Jeigu Klientas (Pirkėjas) aptiks pažeidimus, juos būtina privalo užfiksuoti priėmimo-perdavimo akto dokumente raštu ir kokybiškose nuotraukose arba vaizdo įrašuose, kuriose aiškiai

matytusi pažeidimas(-ai) ir/ar kiti matomi pokyčiai, sugadinimo priežastys (pvz.: pakuotės pažeidimas ar kt.) ir kuo greičiau (per 24 valandas) informuoti ir pateikti atitinkamą informaciją Mums;

- 5.13.2. Jeigu Klientas (Pirkėjas), priimdamas įrangą/prekes, nepalieka pastabų priėmimo-perdavimo dokumente ir/arba kokybiškų nuotraukų ar vaizdo įrašų, bei neinformuoja Mūsų apie pažeidimus ir/arba kitus sugadinimus, laikoma, kad perduota įranga/prekės neturėjo pastebimų pažeidimų (trūkumų) už kuriuos atsakome Mes, kadangi Mes neprivalome garantuoti, kad prekė(-ės)/įranga neturi paslėptų trūkumų, jeigu Klientas (Pirkėjas) žino apie juos arba jie yra tiek akivaizdūs, kad bet koks atidus pirkėjas būtų juos pastebėjęs be jokio specialaus tyrimo ar įrangos (LR CK 6.333 str.).
- 5.14. Parduodamai įrangai taikomos garantijos:
 - 5.14.1. Taikomos garantijos Mūsų parduodamai įrangai El.parduotuvėje yra skelbiamos prie kiekvienos parduodamos įrangos individualiai;
 - 5.14.2. Garantuojame, kad pirkimo metu visą parduodama įrangą Mūsų El.parduotuvėje yra nauja arba prekės aprašyme yra pateikiama informacija apie tai, kad prekė yra nauja ar gražinta ar buvo naudojama, ar taisoma (angl. Refurbished, Remarketed ar kt.). Jei prekė turi pažeidimų ir Mes apie tai žinome, Mes privalome pateikti šią informaciją Klientui prieš jam įsigyjant ją;
 - 5.14.3. Garantuojame, kad visos prekės parduodamos Mūsų Svetainėje neturi paslėptų trūkumų ir atitinka kokybės reikalavimus, tai yra turi tas savybes, kurių Klientas (Pirkėjas) gali protingai tikėtis, kurios yra būtinos daiktui, kad juo būtų galima naudotis pagal įprastą jo paskirtį;
 - 5.14.4. Mes negarantuojame Klientui (Pirkėjui), kad skaitmeninės technikos ir elektronikos ar kituose sudėtinguose įrenginiuose (dėl jų prigimties bei gamybos technologijos), net ir tinkamai juos eksploatuojant, neatsiras gedimų ar kitų perdavimo metu neegzistavusių trūkumų. Tokie atsirandantys gedimai ir trūkumai nėra siejami su prekės atitikimu sutarčiai ir šalinami šio susitarimo bei LR teisės aktų nustatyta tvarka.
 - 5.14.5. Suremontuotoms arba pakeistoms prekėms garantinio aptarnavimo sąlygos galioja likusį garantijos laiką;
 - 5.14.6. Mums ar įrangos gamintojui pradėjus vykdyti garantinius įsipareigojimus, Klientas turi teisę pakeisti trūkumų šalinimo būdą tik Mums ar įrangos gamintojui sutikus ir kompensuojant tiesiogines Mūsų ir įrangos gamintojo patirtas išlaidas;
 - 5.14.7. Pirkėjas pateikia prekes garantiniam aptarnavimui bei jas atsiima savo sąskaita, išskyrus atvejus, numatytus LR teisės aktais.

6. Atsiskaitymo tvarka ir terminai

- 6.1. Mūsų įkainiai yra skelbiami Mūsų Svetainėje <https://www.helphelp.lt> ir Mūsų El. parduotuvėje <https://www.helphelp.lt/shop>. Įkainių naudojimo principai ir Jų taikymas yra aprašytas šiose Nuostatuose skiltyse Įsipareigojimai ir Paslaugų užsakymo ir teikimo tvarka. Vykdydami Mums reklamines kampanijas ar Mūsų paskelbtas akcijas, ar išskirtinius Mūsų pasiūlymus, gali keistis Mūsų įkainiai ir tam tikri taikymo terminai, kurie bus aprašyti sąlygose prie atitinkamos reklaminės kampanijos, akcijos ar pasiūlymo. Įkainiai Klientams pasirašiusiems sutartį su mumis gali skirtis nuo bendrai skelbiamų Mūsų Svetainėje ir El. parduotuvėje. Sutartinius įkainius reikia žiūrėti konkrečiose sutartyse.
- 6.2. Taikome sekančius kainodaros planus:
 - 6.2.1. Valandinis planas – tai yra mokestis skaičiuojamas pagal faktą už Mūsų sunaudotą laiką sprendžiant Kliento užklausa. Papildomos ar pakaitinės detalės reikalingos remontui nėra įskaičiuotos į kainą ir pagal situaciją, su Kliento sutikimu, gali būti priskaičiuojamos. Minimalus Mūsų darbo laikas 30min., tai reiškia, kad jei Kliento užklausa bus išspręsta už mažiau nei 30 minučių, mes prašysime atsiskaityti Kliento kaip už 30 minučių darbo. Po pirmo pusvalandžio, toliau skaičiuojame kas 15 minučių;
 - 6.2.2. Mėnesinis planas – tai yra mokestis skaičiuojamas pagal faktą už Mūsų sunaudotą laiką sprendžiant Kliento užklausa pagal individualią sutartį. Sutarties pasirašymo metu susideriname kainą ir konkrečių paslaugų sąrašą, pagal kurį bendradarbiausime;
 - 6.2.3. IT projektai – tai yra mokestis, kurį susideriname už testinius Mūsų darbus su konkrečiais laiko režiais ir konkrečiais įsipareigojimais. Klientas atsiskaito už Mūsų paslaugas dalimis arba pagal išankstinius susitarimus;
 - 6.2.4. El. parduotuvėje parduodamos IT paslaugos ir/ar prekės – tai yra Mūsų nustatytas fiksuotas mokestis už Mūsų teikiamas paslaugas ir/ar prekes. Paslaugos ir/ar prekės aprašymas yra pateikiamas El. parduotuvėje ir aprašomas prie kiekvienos prekės atskirai.
- 6.3. Jei iš Kliento gautų įmokų nepakanka visam įsiskolinimui už Mūsų paslaugas padengti, gautos įmokos paskirstomos taip: pirmiausiai padengiamos Mūsų patirtos išlaidos išieškant skolą iš Kliento, toliau padengiami priskaičiuoti delpiniginiai/palūkanos ir tik tada padengiama skola už Paslaugas (pradedant seniausią);
- 6.4. Jei Klientui reikia Mūsų paslaugų labai skubiai, „čia ir dabar“ – Mes galime jas suteikti, jei Klientas sutinka mokėti dvigubą kainą už Mūsų paslaugas. Pavyzdžiui, jei Klientas kreipiasi į Mus bet kada, ar savaitgalį ar šventinėmis dienomis, ar darbo valandomis, bet su prašymu kuo greičiau jam suteikti Mūsų paslaugas, Mes tokiu atveju taikysime kainos koeficientą x2 (Mūsų Svetainėje nurodyta kainą kart 2(du)). Jei Klientas pageidauja įsigyti paslaugą ir/ar prekę El. parduotuvėje ir nori pasinaudoti paslauga kuo skubiau, „čia ir dabar“ – Klientas apie tai privalo Mus informuoti papildomai telefonu, kuris yra nurodytas skiltyje Kontaktai. Gavę Kliento patvirtinimą, kad reikalinga labai skubi pagalba, po Mūsų paslaugos suteikimo, Mes pateiksime papildomą sąskaitą Klientui už skubos tvarka atliktus darbus. Individualiose sutartyse su Klientais šios sąlygos gali skirtis;
- 6.5. Jei Klientas laiku neatsiskaito su Mumis, tai Mes turime teisę reikalauti iš Kliento 0,04 proc. delpinigių nuo visos laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną;
- 6.6. Jei Klientas įsigijo paslaugą/prekę ir apmokėjo, bet toliau nevykdo savo įsipareigojimų, pvz.: nepristato įrangos, kaip pats buvo numatęs perka paslaugą/prekę arba nesąveikauja su Mumis arba trukdo įvykdyti Mūsų įsipareigojimus, tokiu atveju pasiūlykame teisę negrąžinti Klientui jo sumokėtų pinigų, visos sumos arba dalies, priklausomai, kiek laiko buvo panaudota sprendžiant Kliento klausimą/problemą. Mūsų valdiniai įkainiai, kuriuos naudosis, yra pateikti Mūsų Svetainėje;
- 6.7. Klientui vėluojant atsiskaityti už suteiktas paslaugas ir/ar prekes ilgiau nei 30 kalendorinių dienų, gali būti taikomas skolos administravimo 60 Eur mokestis;
 - 6.7.1. Mokestis bus taikomas kiekvienai Kliento sąskaitai, nepriklausomai nuo paslaugų kiekio ir tipo.
- 6.8. Nė viena iš Šalių, neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai šaliai, pvz., už negautas pajamas, už nesudarytus ar neįvykdytus sandorius su trečiosiomis šalimis ir pan.. Sutartyse su Klientais, gali būti nustatyta kitaip;
- 6.9. Klientas įsipareigoja Mums tinkamai sumokėti Mūsų nurodytą kainą Mūsų Svetainėje ir/arba El.parduotuvėje Kliento pasirinktu būdu, kurie yra Mūsų numatyti šių nuostatų sudarymo momentu arba prekių/paslaugų/darbų perdavimo metu. Turime teisę nesutikti su atsiskaitymo būdais, kuriuos siūlys Klientas;
- 6.10. Pinigų grąžinimai:
 - 6.10.1. už įsigytas ir pilnai Klientui suteiktas paslaugas/darbus/konsultacijas pinigai nėra grąžinami;
 - 6.10.2. kiekvienas atvejis būtų vertinamas individualiai pagal konkrečias aplinkybes bei protingumo kriterijus;
 - 6.10.3. paslaugos/darbai/konsultacijos, kurios buvo suteiktos nepilnai, nekokybiškai, tai yra netinkamai, dėl Mūsų kaltės, visus arba dalį pinigų grąžinsime;
 - 6.10.4. Įstatymų numatyta tvarka Mes įsipareigojame grąžinti pinigus tik po to, kai atitinkamos įrangos/prekės autorizuotas servisas patvirtina, kad prekė yra tinkamos būklės, t.y. nenustatyta pažeidimų, sugadinimų, nepakeistos detalės, sutampa pirkto ir gražintos prekės serijinis numeris ir pan.. Pasiūlykame teisę už autorizuoto serviso paslaugas pareikalauti kompensacijos iš Kliento (Pirkėjo). Pinigų grąžinimo terminas yra 1 (vienas) kalendorinis mėnesis, nuo dienos kada buvo priimtas sprendimas ir informuotas Klientas el.laišku apie grąžinimą;
 - 6.10.5. Kliento (pirkėjo) grąžinama įranga/prekė privalo būti pilnai sukomplektuota, su visais gamintojo pridėtamais dokumentais, tvarkingai supakuota originalioje nepažeistoje pakuotėje su visomis originaliomis (ir pakavimo) medžiagomis bei nepažeistu ženkliniu. Už pilną prekės sukomplektavimą ir supakavimą atsako Klientas (Pirkėjas). Prekė turi būti nepraradusi prekinės išvaizdos: nepažeistos etiketės, nenuplėštos apsauginės plėvelės ir kt. (pastarasis reikalavimas nėra taikomas, jei grąžinama nekokybiška įranga/prekė). Nesilaikant nurodytų reikalavimų, Mes turime teisę nepriimti įrangos/prekės;
 - 6.10.6. Grąžinant įrangą/prekę, būtina pateikti jos įsigijimo dokumentą (sąskaitą-faktūrą), garantinį dokumentą (jei jis buvo išduotas), bei raštišką laisvos formos prašymą grąžinti prekę su įvardintomis priežastimis, gali būti elektroninis laiškas išsiųstas Mūsų el.pašto adresu info@helphelp.lt ;
 - 6.10.7. Kai Klientas (Pirkėjas) įsigyja įrangą/prekę/paslaugą, kurią perkant Mes papildomai suteikėme tam tikrą nuolaidą ir/ar dovaną, o Klientas (Pirkėjas) pasinaudoja numatyta grąžinimo teise, dovaną turi būti grąžinama kartu su įranga/preke. Grąžinamai dovanai taikomi tokie pat reikalavimai, kaip ir grąžinamai įrangai/prekei, o juos pažeidus, nuolaidos ar dovanos vertės piniginis ekvivalentas bus atimamas iš už Kliento

(Pirkėjo) gražinamą įrangą/prekę gražintinos sumos. Mes privalome aiškiai nurodyti suteikiamos nuolaidos dydį ar dovanos vertę, o Klientas (Pirkėjas) turi teisę atsisakyti Mūsų siūlomos dovanos, prieš įsigydamas įrangą/prekę/paslaugą.

7. Privatumo politika ir slapukų naudojimas

- 7.1. Kodėl ir kaip Mes tvarkome Klientų asmens duomenis, galima plačiau susipažinti Mūsų Svetainėje, kurioje viešai pateikta Mūsų Privatumo politika;
- 7.2. HelpHelp rūpinasi savo Klientų privatumu ir Jūsų asmens duomenimis, kuriuos tvarkome atsakingai;
- 7.3. Kai užsakote paslaugas/konsultacijas/darbus pas Mus, Jūs sudarote su Mumis susitarimą dėl Asmens duomenų tvarkymo ir duodate sutikimą Mums tvarkyti Jūsų duomenis, įskaitant metaduomenis bei susirašinėjimo turinį. Mus tai daryti įpareigoja teisės aktai. Duomenis reikia tvarkyti dėl teisėtų Mūsų arba trečiųjų šalių interesų. Išsami informacija apie pagrindus, kodėl tvarkome Jūsų asmens duomenis, įskaitant tvarkymo tikslus, saugojimo laikotarpius, teisėtus Mūsų arba trečiųjų šalių interesus, duomenų gavėjus, ir kitą informaciją pateikiama Jums Mūsų viešai skelbiamoje interneto Svetainės puslapyje adresu <https://www.helphelp.lt/shop/privatumo-politika/>.
- 7.4. Norime informuoti, kad Mūsų Interneto puslapyje www.helphelp.lt yra naudojami slapukai (angl. cookies). Slapukus naudojame tinklapio lankomumo statistikos, rinkodaros, funkcionalumo tikslais. Plačiau su Slapukų naudojimo politika galite susipažinti apsilankę mūsų puslapyje <https://www.helphelp.lt/shop/slapuku-politika/>.

8. Kaip su mumis susisiekti

- 8.1. Jei turite klausimų dėl Politikos arba dėl to, kaip tvarkome Jūsų asmens duomenis, ar norite pasinaudoti savo, kaip duomenų subjekto, teisėmis, siekiant užtikrinti konfidencialumą, siūlome su Mumis susisiekti el. pašto adresu dpo@helphelp.lt.
- 8.2. Jei norite atsisakyti tiesioginės rinkodaros – prašom mus informuoti laisva forma el. pašto adresu info@helphelp.lt.

9. Nuosavybės teisės

- 9.1. Intelektinės nuosavybės teisės, susijusios su Mūsų paslaugomis, techninė dokumentacija, programinės įrangos licencijos, kurią Mes teikiame Klientams paslaugų įdiegimo ar teikimo, ar pardavimo metu, lieka HelpHelp arba jos licenciarams.
- 9.2. Mūsų paslaugoms teikti Klientui perduodama įrangą (tiek programinę, tiek techninę/aparatinę) bei, bet kokia su tuo susijusi techninė dokumentacija gali būti Kliento naudojama tik tiek, kiek tai susiję su užsakytos paslaugos naudojimu, ir be Mūsų raštiško sutikimo negali būti perduota tretiesiems asmenims, viešai publikuojama, kopijuojama, keičiama ar naudojama kitiems nei šiose Nuostatose numatytiems tikslams.

10. Sąlygų ir nuostatų keitimas, susitarimų nutraukimas

- 10.1. Šios nuostatos įsigalioja iškart, tą pačią akimirką, kai asmuo:
 - 10.1.1. arba Mūsų Interneto Svetainėje užpildė Užklauso formą ir uždėjo varnelę laukelyje „Aš susipažinau ir sutinku su Privatumo taisyklėmis ir Paslaugų teikimo sąlygomis ir nuostatomis.“ ir paspaudė mygtuką „Pateikti“;
 - 10.1.2. arba Mūsų El. parduotuvėje išsirinko paslaugą ir/ar prekę ir prieš apmokėdamas uždėjo varnelę laukelyje „Aš susipažinau ir sutinku su Privatumo taisyklėmis ir Paslaugų teikimo sąlygomis ir nuostatomis.“ ir paspaudė mygtuką „Apmokėti“;
 - 10.1.3. arba asmuo paskambino Mums telefonu ir pateikė žodinį sutikimą su Mūsų taisyklėmis ir Paslaugų teikimo sąlygomis ir nuostatomis, arba po Mūsų paslaugos įvykdymo asmuo apmokėjo pirmą Mūsų pateiktą sąskaitą;
 - 10.1.4. arba asmuo pasirašo sutartį su Mumis (sutartyje šios nuostatos gali būti koreguojamos).
- 10.2. Šios nuostatos galioja, tol kol Klientas arba Mes atskiru el. laišku neinformuosime priešingos šalies apie ketinimus nutraukti nuostatų laikymąsi. Jei Klientas nėra atsiskaitęs su Mumis ir nori nutraukti šių Nuostatų laikymąsi, jis tai galės padaryti tik sumokėjęs visą sumą už suteiktas paslaugas ir įsiskolinimus, bei delspinigius, jei tokie buvo.
- 10.3. Mes ir Klientas turime teisę vienašališkai, bet kada inicijuoti šių nuostatų laikymosi nutraukimą. Klientams, kurie turi sutartį su Mumis, sąlygos gali skirtis, jei yra atskiras rašytinis susitarimas.
- 10.4. Jeigu bet kuris šios Nuostatos punktas yra arba tampa iš dalies ar visiškai negaliojantis, toks punktas neturi įtakos kitų šios Nuostatos punktų galiojimui, išskyrus atvejus, kai tokie punktai yra šios Nuostatos esminė sąlyga.
- 10.5. HelpHelp pasilieka teisę, bet kada atnaujinti ar pakeisti šią Politiką, todėl esant poreikiui rekomenduojame Jums susipažinti su naujausia Politikos versija. Aktualiausia šio dokumento versija yra patalpinta mūsų interneto Svetainėje adresu <https://www.helphelp.lt/shop/paslaugu-teikimo-salygos-ir-nuostatos/>.

11. Nenugalimos jėgos aplinkybės (force majeure)

- 11.1. Šalis, prašanti atleisti nuo atsakomybės dėl nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių, privalo per 15 (penkiolika) kalendorinių dienų nuo minėtų aplinkybių atsiradimo raštu pranešti apie tai kitai Šaliai.
- 11.2. Jei nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 2 (du) mėnesius, bet kurios Šalies rašytiniu pranešimu, perduotu kitai Šaliai ne vėliau kaip prieš 10 (dešimt) dienų iki Nuostatų laikymosi nutraukimo dienos, Nuostatų laikymasis ar paveiktų paslaugų teikimas gali būti nutrauktas.

12. Baigiamosios nuostatos

- 12.1. Šioms Nuostatoms taikoma Lietuvos Respublikos teisė.
- 12.2. Ginčai tarp Mūsų ir Klientų, susiję su šiomis Nuostatomis ir/ar kylantys iš jų, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka teisme, Vilniaus mieste.
- 12.3. Nei viena šalis, nei Mes, nei Klientas, be raštiško kitos šalies sutikimo negali perduoti savo teisių ar įsipareigojimų pagal šias Nuostatas trečiajai šaliai.
- 12.4. Visi pranešimai susiję su šiomis Nuostatomis turi būti pateikiami raštu lietuvių kalba ir perduodami adresais nurodytais šiose Nuostatose.
- 12.5. Esant prieštaravimui tarp šių Nuostatų teksto ir kitų sutartinių dokumentų, nustatoma tokia dokumentų viršenybė: Informacija Mūsų Svetainėje <https://www.helphelp.lt>, tada šios Nuostatos. Vėlesnio sutartinio dokumento nuostata arba punktas pakeičia ankstesnio sutartinio dokumento analogišką nuostatą ar punktą.
- 12.6. Užsakydamas Klientas Mūsų paslaugas/konsultacijas/prekes ar kitus darbus pareiškia, kad yra susipažinęs su viešai paskelbtais tokiais dokumentais kaip Privatumo politika ir Paslaugų teikimo sąlygos ir nuostatos, kuriose yra aprašytos taikomos Mums ir Klientui taisyklės, įsipareigojimai, užsakymo tvarka, atsiskaitymo tvarka, įkainiai ir kur juos galima rasti, nuosavybės teisės ir kitos Mūsų aprašytos sąlygos ir nuostatos, su jomis sutinka ir įsipareigoja jų laikytis.