

TECHNINĖS PAGALBOS NAMUOSE PASLAUGŲ ĮKAINIAI

Nr.	DARBŲ PAVADINIMAS / APRAŠYMAS	DARBŲ ATLIKIMO ĮKAINIAI NUO 8:00 val. iki 17:00 val.	DARBŲ ATLIKIMO ĮKAINIAI NUO 17:00 val. iki 8:00 val.
1.	Iškvietimas (įvykio pobūdžio nustatymas)	96 Lt	121 Lt
2.	Vandentiekio vidaus tinklų avarijos atveju:		
2.1.	remontas	133 Lt/val. be virinimo darbų 242 Lt/val. su virinimo darbais	157 Lt/val. be virinimo darbų 290 Lt/val. su virinimo darbais
2.2.	valymo darbai	121 Lt/val.	145 Lt/val.
3.	Kanalizacijos vidaus tinklų avarijos atveju:		
3.1.	remontas	121 Lt/val.	145 Lt/val.
3.2.	valymo darbai	121 Lt/val.	145 Lt/val.
4.	Patalpų spynos / durų remontas:		
4.1.	avarinis atidarymas	Priklausomai nuo spynos tipo (nuo 72 Lt iki 726,00 Lt)	Priklausomai nuo spynos tipo (nuo 72 Lt iki 726 Lt)
4.2.	remontas	121 Lt/val.	145 Lt/val.
5.	Automobilių spynos / durų remontas:		
5.1.	avarinis atidarymas	Priklausomai nuo automobilio pagaminimo metų (nuo 72 Lt iki 726 Lt)	Priklausomai nuo automobilio pagaminimo metų (nuo 72 Lt iki 726 Lt)
6.	Stiklo dūžio atveju:		
6.1.	remontas	96 Lt/val.	121 Lt/val.
6.2.	fizinės apsaugos paslaugos	48 Lt/val.	60 Lt/val.
7.	Šildymo sistemos gedimo atveju:		
7.1.	remontas	121 Lt/val.	145 Lt/val.
7.2.	alternatyvių šildymo šaltinių pristatymas / paėmimas, kol bus suremontuotas / pakeistas šildymo šaltinis	145 Lt/val.	181 Lt/val.
8.	Atvykimas paslaugų teikti užmiestyje	1,20 Lt/km, atstumas skaičiuojamas į abi puses už miesto ribos	1,50 Lt/km, atstumas skaičiuojamas į abi puses už miesto ribos
9.	Paslaugų teikimas savaitgaliais ir švenčių dienomis	Taikomas 20 proc. antkainis	Taikomas 20 proc. antkainis

Nurodyti įkainiai pateikti su PVM.

TECHNINĖS PAGALBOS NAMUOSE TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS SĄLYGOS

1. Taisyklėse vartojamos pagrindinės sąvokos

- 1.1 **Bankas** – AB DNB bankas.
- 1.2 **Paslaugų teikėjas** – UAB „Altas assistance“.
- 1.3 **Paslaugų teikėjo tarnyba** – UAB „Altas assistance“ asistavimo tarnyba arba Paslaugų teikėjo įgaliotoji asistavimo tarnyba.
- 1.4 **Klientas** – asmuo, kuris turi Užsakovo išduotą galiojančią Kredito kortelę su techninės pagalbos namuose paslaugų paketu.
- 1.5 **Kredito kortelė** – Banko leidžiama Kredito kortelė su techninės pagalbos namuose paslaugų paketu.
- 1.6 **Paslaugos teikimo kortelė** – asmeniškai Klientui Banko prie Kredito kortelės išduota plastiko kortelė, kurioje yra trumpa informacija apie techninės pagalbos namuose paslaugas.
- 1.7 **Gyvenamoji vieta** – Kliento Bankui raštu prašyme išduoti Kredito kortelę ar vėliau, Paslaugų teikėjui nurodyta tik nuolatinė gyvenamoji vieta (vienos Kredito kortelės turėtojas gali turėti ir deklaruoti tik vieną gyvenamąją vietą), t. y. vienas butas, vienas namas, vienas kotedžas ir pan., esantis Lietuvos Respublikos teritorijoje.
- 1.8 **Įvykis** – avarija, gedimas ar kitas įvykis, kuris įvyko Gyvenamojoje vietoje ir kuriam išspręsti teikiamos toliau aprašytos techninės pagalbos namuose paslaugos.
- 1.9 **Pagalbos linija** – Paslaugų teikimui Vykdytojo naudojama įprasta fiksuotojo ryšio pagalbos telefono linija, į kurią paskambinti galima šiais telefonais: (8 5) 264 4020, 8 618 18 100, 1810 (visų telefono ryšio operatorių tinkluose kaina – 2 Lt/min.).
- 1.10 **Paslaugos** – Paslaugų teikėjo tarnybos teikiamos namų techninės pagalbos namuose paketas, aprašytas šių taisyklių priede Nr. 1.
- 1.11 **Paslaugų teikimo laikas** – 24 valandos per parą, 7 dienos per savaitę.
- 1.12 **Paslaugos teikimo Klientui laikotarpis** – techninės pagalbos namuose paslaugos Klientui yra teikiamos nuo Kredito kortelės išdavimo dienos iki 2013 m. rugpjūčio 16 d. Bankas vienašališkai gali sutrumpinti arba pratęsti šių Paslaugų teikimo laikotarpį.
- 1.13 **Paslaugų teikimo teritorija** – Lietuvos Respublikos teritorija.
- 1.14 **Paslaugos teikimo pagrindas** – Banko Klientui išduota galiojanti Kredito kortelė, Paslaugos teikimo kortelė.
- 1.15 **Paraiška-sutartis** – Paslaugų teikėjo nustatytos formos blankas, kurį užpildo Paslaugų teikėjo tarnybos darbuotojas, atvykęs į iškvietimo vietą, po Paslaugų suteikimo ir kurį pasirašo Klientas.

2. Paslaugų teikimo tvarka

- 2.1 Paslaugų teikėjo tarnyba teikia paslaugas Kliento Bankui nurodytu Gyvenamosios vietos adresu, kuris yra Lietuvos Respublikos teritorijoje. Klientas turi teisę pakeisti paslaugos teikimo adresą, apie tai informavęs Paslaugų teikėją raštu el. paštu info@1810.lt. Klientas turi teisę Gyvenamosios vietos adresą keisti ne daugiau kaip 2 kartus per vienerius kalendorinius metus.
- 2.2 Šios Paslaugos teikiamos Paslaugų teikėjo turimoje, Banko Paslaugų teikėjui nurodytoje, Kliento Gyvenamojoje vietoje:

Nemokama paslauga	Aprašymas	Teikimo sąlygos
Pagalba ir informacija telefonu	Profesionali konsultacija telefonu, įvykus avarijai.	121 Lt
Pagalba vandentiekio vidaus tinklų avarijos atveju	Atvykimas į vietą, vamzdyno remontas, avarijos vietos valymas.	Įvykių skaičius neribojamas, paslauga teikiama vieną kartą vienam įvykiui, Klientui nemokant už paslaugos iki 300 Lt (su PVM) teikimą.
Pagalba kanalizacijos vidaus tinklų avarijos atveju	Atvykimas, atkimšimas.	Įvykių skaičius neribojamas, paslauga teikiama vieną kartą vienam įvykiui, Klientui nemokant už paslaugos iki 300 Lt (su PVM) teikimą.
Spynos / durų remontas	Atvykimas, avarinis durų atidarymas ir/ arba remontas spynos gedimo atveju, fizinė apsauga, jeigu spynos nepavyksta sutvarkyti.	Įvykių skaičius neribojamas, paslauga teikiama gedimo arba vandalizmo atveju vieną kartą vienam įvykiui, Klientui nemokant už paslaugos iki 300 Lt (su PVM) teikimą.
Pagalba stiklo dūžio atveju	Atvykimas, išorės lango ar durų stiklo parinkimas ir keitimas.	Įvykių skaičius neribojamas, paslauga teikiama vieną kartą vienam įvykiui, Klientui nemokant už paslaugos iki 300 Lt (su PVM) teikimą.
Pagalba šildymo sistemos gedimo atveju	Atvykimas, šildymo sistemos remontas, alternatyvių šildymo šaltinių pristatymas, kol bus suremontuotas / pakeistas šildymo šaltinis.	Įvykių skaičius neribojamas, paslauga teikiama vieną kartą vienam įvykiui, Klientui nemokant už paslaugos iki 300 Lt (su PVM) teikimą.

- 2.3 Paslaugų teikėjas teikia tik šiose taisyklėse išvardintas paslaugas. Jeigu joms suteikti reikia medžiagų, Klientas turi sumokėti už medžiagas arba nupirkti jas pats. Tuo atveju, jeigu medžiagas perka pats Klientas arba jas perka Paslaugų teikėjas, tačiau vadovaudamasis Kliento instrukcijomis, nurodymais ar rekomendacijomis, Paslaugų teikėjo tarnyba neatsako už medžiagų kokybę ir/ar jų tinkamumą.
- 2.4 Paslaugų teikėjas teikia tik tas paslaugas ir tokiomis kainomis, kurios yra numatytos šiose taisyklėse. Bendra Klientui suteiktų paslaugų, už kurias su Paslaugų teikėju atsiskaito Bankas pagal tarp Banko ir Paslaugų teikėjo nustatytą tvarką, suma vieno iškvietimo metu neturi viršyti 300 litų su PVM. Į šią sumą nėra įskaičiuojamos medžiagos.

- 2.5 Jeigu iškvietimo metu paaiškėja, kad bendra Paslaugų sąmatos suma (neįskaičiuojant būtinų medžiagų paslaugoms atlikti) bus didesnė nei 300 (trys šimtai) litų su PVM, Paslaugos teikėjo atstovas informuoja apie tai Klientą prieš suteikdamas Paslaugą ir:
- 2.5.1 pasiūlo Klientui neatlygintinai suteikti baigtinių Paslaugų už sumą, neviršijančią 300 (trijų šimtų) litų su PVM;
 - 2.5.2 pasiūlo suteikti visas būtinas Paslaugas ir sumokėti 300 (tris šimtus) litų su PVM viršijančią sumą;
 - 2.5.3 informuoja, kad Klientas gali atsakyti Paslaugų.
- 2.6 Jeigu Klientas sutinka su sąmatoje nurodyta suma – pasirašo sąmatoje.
- 2.7 Už viršytą suteiktų paslaugų ir/arba medžiagų sumą Klientas gali pasirinkti mokėjimą pagal iš anksto sudarytą sąmatą ir nustatytus paslaugų tarifus.
- 2.8 Sutartyje nurodytų Paslaugų įkainiai nustatomi litais, laikantis oficialaus Lietuvos banko nustatyto lito ir euro kurso (1:3,4528). Oficialiam kursui pasikeitus, atsiejus Lietuvos litą nuo euro arba pakeitus Lietuvos litą euru, visos šioje sutartyje numatytos sumos ir mokėjimai, kurie iki tol nebuvo sumokėti, turi būti perskaičiuojami mokėjimo dieną taip, kad perskaičiuota suma atitiktų tą pačią sumą eurais, kuri būtų buvusi gauta prieš oficialaus kurso pasikeitimą ar lito atsiejimą nuo euro, taikant šiame punkte nurodytą euro ir lito santykį.
- 2.9 Paslaugų teikimo skaičius nėra ribojamas.
- 2.10 Norėdamas išsikviesti Paslaugų teikėjo pagalbą ir gauti jo teikiamas paslaugas, Klientas turi:
- 2.10.1 skambinti telefonu (8 5) 264 4020, 8 618 18 100, 1810 (visų telefono ryšio operatorių tinkluose pokalbio kaina – 2 Lt/min.);
 - 2.10.2 išsamiai atsakyti į Paslaugų teikėjo užduodamus klausimus, siekiant patvirtinti Kliento tapatybę;
 - 2.10.3 nurodyti tikslų adresą;
 - 2.10.4 kiek galima tiksliau paaiškinti situaciją;
 - 2.10.5 nurodyti savo pavardę ir telefono numerį;
 - 2.10.6 imtis visų Paslaugų teikėjo rekomenduojamų galimų priemonių įvykio pasekmėms sumažinti.
- 2.11. Po iškvietimo priėmimo Paslaugų teikėjo tarnyba atvyks į vietą:
- 2.11.1. miesto ribose – ne vėliau kaip per 120 minučių;
 - 2.11.2. užmiestyje – ne vėliau kaip per 180 minučių.
- 2.12. Paslaugų teikėjo tarnyba Paslaugų nemokamai neteiks susiklosčius šioms aplinkybėms:
- 2.12.1. įvykis įvyko dėl karo veiksmų, neramumų šalies viduje arba dėl nepaprastosios padėties paskelbimo, taip pat teroristinių išpuolių, branduolinės energijos poveikio, gaivalinių ir stichinių nelaimių;
 - 2.12.2. Klientas yra apsvaigęs nuo alkoholio arba narkotinių psichotropinių medžiagų;
 - 2.12.3. Klientas buvo perspėtas namų asistavimo tarnybos dėl dalies ir/ar detalės, kuri nulemia to paties gedimo pasikartojimą daugiau nei 2 kartus;
 - 2.12.4. Klientas trukdo namų asistavimo tarnybos darbuotojui apžiūrėti vietą ir nustatyti gedimą;
 - 2.12.5. Klientas nurodo ne nuolatinę savo Gyvenamąją vietą (pvz., sodą ar sodybą, garažą).
- 2.13. Paslaugų teikėjo tarnyba nekompensuos:
- 2.13.1. bet kokių Kliento patirtų išlaidų, atsiradusių kreipiantis į kitas paslaugų teikimo įmones;
 - 2.13.2. Paslaugai atlikti reikalingų medžiagų įsigijimo išlaidų, tarp jų ir įsigytų netinkamų medžiagų;
 - 2.13.3. žalos, atsiradusios įvykio sukeltų pasekmių Kliento ar kito asmens turtui.
- 2.14. Paslaugų teikėjas vykdo paslaugų teikimo kontrolę atlikdamas šiuos veiksmus:
- 2.14.1. Atvažiavęs į įvykio vietą, Paslaugų teikimo tarnybos specialistas pildo paslaugos užsakymo lapą, kurį pasirašo ir Klientas po Paslaugos gavimo, taip patvirtindamas, kad gavo paslaugą ir yra ja patenkintas.
 - 2.14.2. Jeigu paslaugos gavimo metu Klientas patiria nepatogumų, Paslaugų teikėjas užtikrina Klientui galimybę pateikti pretenziją, kaip numatyta šių taisyklių 3.5 punkte.
 - 2.14.3. Fiksuojamos ir operatyviai sprendžiamos visos Klientų pretenzijos. Kiekviena pretenzija analizuojama, numatomi problemos sprendimai. Klientui sutikus su pateiktu sprendimu, Paslaugų teikėjas organizuoja veiksmus, numatytus problemai spręsti.
- 2.15. Bankas už paslaugų teikėjo teikiamas paslaugas ir jų kokybę neatsako. Paslaugų teikėjas užtikrina teikiamų paslaugų kokybę ir vykdo kokybės kontrolę. Klientui patyrus nuostolių dėl netinkamai suteiktos ar laiku nesuteiktos paslaugos, Paslaugų teikėjas atsako Klientui į pateiktas pretenzijas, randa abiem šalims priimtina sprendimą ir, esant būtinybei, atlygina Kliento patirtus nuotolius.

3. Kliento teisės ir pareigos

- 3.1 Klientas privalo susipažinti su šiomis taisyklėmis ir jų laikytis.
- 3.2 Paslaugų teikėjui pareikalavus, Klientas turi pareigą įrodyti, kad jis yra Paslaugų gavėjas. Tai jis turi padaryti pasakydamas savo vardą ir pavardę bei parodydamas asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą, taip pat Kredito kortelę.
- 3.2 Klientas galės gauti Paslaugas, jeigu atitiks šiuos reikalavimus:
- 3.3.1 turės galiojančią Banko ne anksčiau kaip 2011 m. rugpjūčio 16 d. išduotą Kredito kortelę;
 - 3.3.2 Kredito kortelė bus aktyvi, t. y. nebus užblokuota dėl įsiskolinimo;
 - 3.3.3 bus nurodęs Bankui vietą, kuriai bus taikomas Paslaugų paketas, kaip savo gyvenamąją vietą.
- 3.4 Suteikęs Paslaugas, Klientas turi pareigą pasirašyti suteiktų Paslaugų darbų priėmimo perdavimo aktą. Jeigu Paslaugų teikėjo tarnybai suteikęs Paslaugų, paaiškėja, kad Klientas neturėjo galiojančios, aktyvios Kredito kortelės, Klientas gali būti paprašytas Paslaugų teikėjo sumokėti už jam suteiktas paslaugas.
- 3.5 Klientas, užpildydamas prašymą Kredito kortelei gauti ir pasirašydamas mokėjimo kortelės sutartį, patvirtina, kad yra susipažinęs su šiomis taisyklėmis ir įsipareigoja jų laikytis.
- 3.6 Klientas turi teisę pateikti pretenziją Paslaugų teikėjui tiesiogiai ar per Banką. Pretenzijas dėl suteiktų Paslaugų ar atsisakymo jas teikti iš Klientų priimamos Pagalbos linija ir raštu adresu Lentvario g. 7, Vilniuje bei elektroniniu paštu info@1810.lt Kliento pretenzijos išnagrinėjamos ir atsakymas Klientui pateikiamas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo jų gavimo dienos.

4. Kitos sąlygos

- 4.1 Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai pakeisti šios sutarties Priede Nr. 1 numatytus įkainius ir teikiamų Paslaugų sąrašą, apie tai informuodamas Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 dienų.
- 4.2 Paslaugų teikėjas yra savarankiškai Paslaugas teikiantis bei asmeniškai prisiimantis atsakomybę už tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas asmuo.