

PATVIRTINTA

UAB „Viena sąskaita”

2018-09-03

Direktoriaus įsakymu Nr. 7

Aktuali redakcija nuo 2018-10-08

Paslaugos „Viena sąskaita“ teikimo taisyklės

Taisyklės galioja nuo 2018-10-08

Paslaugos teikėjas: UAB „Viena sąskaita“ (toliau tekste „Įmonė“)

Vykdomos veiklos adresas: Savanorių pr. 192, LT-44151, Kaunas

Įmonės kodas: 300530005

PVM mokėtojo kodas: LT100002939017

Mokėjimo įstaigos licencija: Nr. 8, 2011-05-19, išduota priežiūros institucijos Lietuvos banko

Tel.: 8 700 77007

Oficiali įmonės svetainė internete: www.vienasaskaita.lt

Elektroninio pašto adresas: info@vienasaskaita.lt

I dalis. SĄVOKOS

- 1.1. Paslaugos „Viena sąskaita“ teikimo taisyklės (toliau tekste – Taisyklės) nustato paslaugos „Viena sąskaita“ teikimo sąlygas.
- 1.2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 1.2.1. **Teikėjas** – juridinis arba fizinis asmuo:
 - teikiantis Klientui atlygintinas paslaugas už atitinkamą ataskaitinį laikotarpį;
 - priimančias įmokas pagal skaitiklių rodmenis;
 - gaunantis periodinius arba vienkartinus mokėjimus.
 - 1.2.2. **Įmonė** – UAB „Viena sąskaita“.
 - 1.2.3. **Klientas** – fizinis asmuo, sudaręs paslaugų teikimo sutartį su Teikėju, kitais pagrindais besinaudojantis Teikėjo teikiamomis paslaugomis arba vykdančias mokesčių įsipareigojimą Teikėjui.
 - 1.2.4. **Paslauga „Viena sąskaita“** – Teikėjų sąskaitų administravimo ir apmokėjimo būdas. Paslauga „Viena sąskaita“ apjungia mokėjimus atskiriems Teikėjams į vieną formą, surenka sąskaitas iš Teikėjų, kurie jas pateikia, priima įmokas iš Kliento ir paskirsto jas Teikėjams.
 - 1.2.5. **„Viena sąskaita“** – tai:
 - **Elektroninė savitarnos sistema**, kurioje pateikiamos Klientui už Teikėjų suteiktas paslaugas priskaičiuotos sumos, galimybė deklaruoti skaitiklių rodmenis, taip pat įrašyti mokėtiną sumą Teikėjui.
 - **Popierinis pranešimas (sąskaita)**, kuriame yra nurodytos Klientui už Teikėjų suteiktas paslaugas priskaičiuotos sumos, sudaryta galimybė deklaruoti skaitiklių rodmenis arba įrašyti mokėtiną sumą Teikėjui.
 - 1.2.6. **Mokėjimo įstaiga** – įstaiga, turinti teisę priimti „Vienos sąskaitos“ įmokas ir perduoti Kliento mokėjimo metu pateiktus duomenis (mokėtiną sumą, skaitiklių rodmenis) Įmonei.

- 1.2.7. **Apmokėjimas iš karto** – „Vienos sąskaitos“ apmokėjimas iš karto po registracijos, kai Teikėjai dar nėra pateikę duomenų. Klientas nurodo skaitiklių rodmenis ir / arba mokėtinas sumas Teikėjams.
- 1.2.8. **Kliento pildoma (laisva) eilutė** – Teikėjo eilutė, kurioje mokėtiną sumą įrašo pats Klientas.
- 1.2.9. **Kliento sutikimas** – sutikimas naudotis paslauga „Viena sąskaita“ ir laikytis paslaugos teikimo Taisyklių.
- 1.2.10. **Surenkamoji sąskaita** – tai sąskaita banke, į kurią pervedami visi klientų sumokėti pinigai. Iš šios sąskaitos darbo dienomis arba pirmąjį darbo dieną po poilsio/šventinių dienų, iki 12 val. visi pinigai paskirstomi Teikėjams. Įmonė neturi teisės disponuoti pinigais, esančiais šioje sąskaitoje. Šių sąlygų laikymąsi prižiūri Lietuvos bankas.
- 1.2.11. **Dalinis mokėjimas** – Kliento sumokėta didesnė arba mažesnė nei „Vienoje sąskaitoje“ pateikta suma, nurodžius, kaip išskirstyti jo mokėjimą Teikėjams.
- 1.2.12. **Netikslus mokėjimas** – Kliento sumokėta didesnė arba mažesnė nei „Vienoje sąskaitoje“ pateikta suma, nenurodžius, kaip išskirstyti jo mokėjimą Teikėjams.
- 1.2.13. **Paslaugos pranešimas** – Klientui siunčiamas tik jam aktualus pranešimas neatsiejamas nuo kokybiško paslaugos teikimo.
- 1.2.14. **Naujienlaiškis** – Klientui el. paštu siunčiamas bendrinio pobūdžio informacinis pranešimas.
- 1.2.15. **Aktyvi paskyra** – paskyra su įtrauktais paslaugos teikėjais, nepriklausomai ar objektas turi priskirtą adresą ar adresus nenurodytas. Klientas paskyroje gali užregistruoti ne vieną objektą (būstą), kai kiekvienam objektui (būstui) suteikiamas atskiras mokėtojo kodas.
- 1.2.16. **Paskyros ID** – unikalus Kliento paskyros numeris.
- 1.2.17. **Pinigų perskirstymas** – Paslaugų teikėjams pervestų sumų keitimas po jau įvykusio pinigų pervedimo Paslaugų teikėjams fakto.
- 1.2.18. **Mokėjimo paskirtis** – kiekvienam mokėjimui suformuotas unikalus kodas, pagal kurį identifikuojamas kliento atliktas mokėjimas.

II dalis. KLIENTŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

- 2.1. Klientas privalo laiku apmokėti paslaugos „Viena sąskaita“ mokestį. Jei paslauga nesinaudoja, privalo nedelsiant pašalinti būstą, arba panaikinti paskyrą, arba informuoti Įmonę apie paslaugos teikimo nutraukimą.
- 2.2. Nurodyti tikslus ir teisingus savo asmens duomenis ir Teikėjų suteiktus mokėtojo kodus.
- 2.3. Klientas, teikdamas asmens duomenis apie trečiuosius asmenis, privalo užtikrinti, kad turi teisę taip tvarkyti asmens duomenis ir prisiimti atsakomybę už dėl neteisėto tokių asmens duomenų tvarkymo galinčius kilti Įmonei ir (ar) trečiųjų asmenų nuostolius.
- 2.4. Klientas privalo nurodyti asmenis (vardą, pavardę), kuriems gali būti teikiama informacija apie mokamas įmokas.
- 2.5. Iki kiekvieno mėnesio paskutinės kalendorinės dienos atsiskaityti už Teikėjų suteiktas paslaugas pagal Įmonės pateiktą „Vieną sąskaitą“. Jeigu Teikėjas yra nustatęs ankstesnį apmokėjimo terminą, tuomet Klientas privalo sąskaitą apmokėti iki Teikėjo nurodytos datos.
- 2.6. Apmokant „Vieną sąskaitą“ per elektroninę bankininkystę, Klientas privalo nurodyti unikalią Mokėjimo paskirtį, kuri nurodoma paskyroje, paspaudus mygtuką Mokėti.
- 2.7. Skaitiklių rodmenis deklaruoti būtina prieš apmokant „Vieną sąskaitą“. Skaitiklių rodmenys deklaruojami užpildant skaitiklių deklaravimo lenteles „Vienoje sąskaitoje“ (popieriniame mokėjimo pranešime, savitarnos svetainėje arba paskambinus telefonu 8 700 77007).

- 2.8. Apmokant „Vieną sąskaitą“ iš karto po registracijos, Klientas turi deklaruoti skaitiklius pateikiant skaitiklių rodmenis „Nuo“ ir „Iki“, apskaičiuoti mokėtiną sumą pagal jam galiojančius tarifus arba įsirašyti mokėtiną sumą iš Teikėjo pateiktos atskiros sąskaitos.
- 2.9. Užpildyti Kliento pildomas (laisvas) eilutes. Dalis Teikėjų nepateikia mokėtinų sumų „Vienoje sąskaitoje“.
- 2.10. Mokant Teikėjui didesnę ar mažesnę sumą, nei pateikta „Vienoje sąskaitoje“, tiksliai nurodyti kiek ir kokiam Teikėjui mokama. Tai atlikti savitarnos sistemoje, popierinėje sąskaitoje arba prieš mokėjimą pranešti apie mokėjimo paskirstymą telefonu 8 700 77007.
- 2.11. Pasikeitus informacijai, kurią Klientas pateikė paslaugos „Viena sąskaita“ užsisakymo metu (Kliento vardui, pavardei, adresui, kuriuo pageidaujama gauti „Vieną sąskaitą“, telefono numeriui, elektroninio pašto adresui), apie pasikeitimus Įmonei pranešti per 5 kalendorines dienas arba atnaujinti duomenis paskyroje.
- 2.12. Keičiantis būsto savininkui, buvęs savininkas privalo apie tai informuoti Įmonę raštu, telefonu arba elektroninio ryšio kanalais. Buvusio ir naujojo savininko (abiejų šalių) susitarimu, buvęs savininkas gali perduoti savo paskyrą naujam savininkui. Buvęs ir naujasis savininkai yra atsakingi už tokio susitarimo įrodymų išsaugojimą.
- 2.13. Jei Klientas pamiršo prisijungimo slaptažodžius, jis turi teisę užsisakyti slaptažodžio priminimą elektroniniu paštu, kurį yra nurodęs pats registruodamasis savitarnos svetainėje arba registruojamasis operatoriumi, telefonu arba biure.
- 2.14. Klientas, kuris pasirenka „Vieną sąskaitą“ gauti elektroninėje savitarnos svetainėje, tuo pačiu atsisako popierinės „Vienos sąskaitos“.
- 2.15. Klientas turi teisę atsisakyti Įmonės siunčiamų Naujienlaiškių, tačiau negali atsisakyti Paslaugos pranešimų, kadangi tai yra paslaugos dalis.

III dalis. ĮMONĖS ĮSIPAREIGOJIMAI

- 3.1. „Viena sąskaita“ Klientui pateikiama paštu, elektroninėje savitarnos sistemoje arba atsiimant sąskaitą Įmonės Klientų aptarnavimo skyriuose. Savitarnos sistemoje ir Klientų aptarnavimo skyriuje „Viena sąskaita“ Klientui pateikiama iki einamojo mėnesio 15-os dienos (galima ne daugiau kaip 3 (trijų) dienų paklaida dėl sutampančių šventinių ar savaitgalio dienų), paštu - per 5 darbo dienas nuo sąskaitos sukūrimo savitarnos sistemoje.
- 3.2. Įmonė garantuoja Kliento asmens duomenų saugumą. Įmonė įsipareigoja laikytis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo bei Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo reikalavimų ir priimti Klientų pretenzijas dėl asmens duomenų naudojimo. Įmonė teikia Kliento duomenis tik Klientui ar jo įgaliotam arba nurodytam atstovui, bei Teikėjui, su kuriuo Klientas yra sudaręs sutartį, o kitiems asmenims – tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 3.3. Kilus klausimams ar neaiškumams dėl paslaugos „Viena sąskaita“ teikimo, asmens duomenų tvarkymo, Klientą konsultuoti telefonu: 8 700 77007 arba el. paštu info@vianasaskaita.lt.
- 3.4. Per kiek įmanoma trumpesnę laiką, bet ne vėliau kaip per 12 darbo valandų, atsakyti į Kliento klausimus.
- 3.5. Į klausimus ir prašymus dėl asmens duomenų atsakyti per 1 mėnesio laikotarpį, o jeigu atsakymo parengimas užtruktų ilgiau negu 1 mėnesį, apie tokio vėlavimo priežastis informuoti Klientą.
- 3.6. Priimti ir išnagrinėti Kliento skundus pagal Įmonės direktoriaus patvirtintas Skundų nagrinėjimo taisykles, kurios viešai skelbiamos Įmonės tinklalapyje www.vianasaskaita.lt.
- 3.7. Klientui pageidaujant, užsisakius paslaugą arba pasikeitus Paslaugos teikimo taisyklėms išsiųsti Paslaugos teikimo taisyklių dokumentą paštu arba elektroniniu paštu.

IV dalis. ATSISKAITYMAI

- 4.1. Pagal „Vienoje sąskaitoje“ pateiktus duomenis ir terminus, Klientas apmoka „Vieną sąskaitą“ grynaisiais pinigais arba pavedimu bet kuriose įmokas priimančiose įstaigose, kurių sąrašas ir Klientų pinigų surenkamųjų sąskaitų rekvizitai yra nurodomi savitarnos sistemoje, arba naudojantis mokėjimo inicijavimo paslauga.
- 4.2. Įmonė Teikėjui priklausančią sumą perveda darbo dienomis arba pirmąją darbo dieną po poilsio/šventinių dienų, iki 12 val. nuo Kliento sumokėtų pinigų įskaitymo į Surenkamąją sąskaitą. Klientas laikomas atsiskaitęs su Teikėju, kai sumokėti pinigai patenka į Teikėjo sąskaitą.
- 4.3. Įmokos Teikėjams pervedamos vadovaujantis Kliento nurodytais mokėtojo kodais.
- 4.4. Klientas, už kiekvieną Aktyvioje paskyroje esantį objektą (būstą), moka Įmonei paslaugos „Viena sąskaita“ administravimo mokestį:
 - 4.4.1. Pasirinkus mokėjimo planą „Paprastas“, mėnesinis mokestis – 1,39 €
 - 4.4.2. Pasirinkus mokėjimo planą „Kuklus“, mėnesinis mokestis – 0,00 €
 - 4.4.3. Pasirinkus mokėjimo planą „Išmanus“, mėnesinis mokestis – 1,49 €
 - 4.4.4. Popierinės „Vienos sąskaitos“ pristatymas paštu papildomai kainuoja 0,39 € per mėnesį;
 - 4.4.5. Klientui nesumokėjus vieno mėnesio paslaugos administravimo mokesčio, jis pridodamas prie kito mėnesio administravimo mokesčio sumos.
- 4.5. Įmonė turi teisę teikti papildomas paslaugas. Apie papildomai teikiamų paslaugų įkainius Klientas informuojamas prieš užsisakant arba prieš suteikiant paslaugą.
- 4.6. Vartotojui atlikus Dalinį arba Netikslų mokėjimą, sumokėta suma gali būti paskirstoma Teikėjams, prioritetą teikiant paslaugos „Viena sąskaita“ administravimo mokesčiui, Teikėjams, kuriems einamąjį mėnesį mokama pagal deklaruotus skaitiklių rodmenis, ir mokesčiams už užsakytas papildomas paslaugas. Likutis paskirstomas kitiems Teikėjams proporcingai, pagal „Vienoje sąskaitoje“ pateiktas galutines sumas.
- 4.7. Apmokėjus popierinę „Vieną sąskaitą“, gautas mokėjimas skirstomas pagal įmoką priėmusios Mokėjimo įstaigos pateiktus duomenis.
- 4.8. Pinigų perskirstymas atliekamas, kai:
 - 4.8.1. Mokėjimo įstaiga netiksliai nurodo priimtos įmokos duomenis. Gražinimas vykdomas iki einamojo mėnesio paskutinės darbo dienos pabaigos. Visi vėlesni prašymai vertinami individualiai;
 - 4.8.2. Klientas nurodo neteisingą Mokėjimo paskirtį arba Paskyros ID ir mokėjimas priskiriamas kitam UAB „Viena sąskaita“ Klientui. Šiuo atveju perskirstymas ir gražinimas vykdomi iki einamojo mėnesio paskutinės darbo dienos pabaigos. Visi vėlesni prašymai vertinami individualiai.
- 4.9. Pinigų gražinimas atliekamas, kai:
 - 4.9.1. Klientas mokėjimo pavedime nenurodo Mokėjimo paskirties, kuri sugeneruojama savitarnos svetainėje, arba Paskyros ID;
 - 4.9.2. Klientas atlieka Netikslų mokėjimą;
 - 4.9.3. Mokėdamas už keletą objektų (būstų) nurodė tik vieno būsto mokėtojo kodą, o ne visos Paskyros ID.
- 4.10. Pinigų perskirstymas ir gražinimas neatliekamas, o Klientas nukreipiamas į paslaugos teikėją (-us), kai:
 - 4.10.1. Pinigai jau yra pervesti į Paslaugos teikėjo banko sąskaitą ;
 - 4.10.2. Klientas sumokėjo paslaugos teikėjui, kurio paslaugomis nesinaudoja;
 - 4.10.3. Klientas mokėjimą, skirtą ne „Vienai Sąskaitai“, atliko į UAB „Viena Sąskaita“ sąskaitą ir įmoka jau pervesta paslaugų teikėjams.
 - 4.10.4. Nurodo kito savo adreso mokėtojo kodą.

4.11. Įmonė neatsako už Kliento skolas Teikėjams.

V dalis. PASLAUGOS VIENA SĄSKAITA ĮSIGALIOJIMAS, SĄLYGŲ KEITIMAS IR NUTRAUKIMAS

- 5.1. Įmonė paslaugą „Viena sąskaita“ pradeda teikti gavusi Kliento sutikimą teikti paslaugą „Viena sąskaita“.
- 5.2. Norėdamas atsisakyti paslaugos „Viena sąskaita“, Klientas turi pašalinti būstą savo paskyroje arba informuoti Įmonę raštu, telefonu arba elektroninio ryšio kanalais. Gavus Kliento atsisakymą naudotis paslauga „Viena sąskaita“ iki paskutinės einamojo mėnesio dienos, paslauga „Viena sąskaita“ Klientui nustojama teikti nuo kito mėnesio.
- 5.3. Klientas, kuris atlieka registraciją interneto svetainėje www.vienasaskaita.lt, registracijos metu susipažįsta ir sutinka su Taisyklėmis. Klientas, kurį užregistruoja operatorius, laikomas sutikęs su Taisyklėmis, kai bent vieną kartą apmoka „Vieną sąskaitą“.
- 5.4. Paslauga „Viena sąskaita“ laikoma suteikta, kai Kliento įmoka paskirstoma paslaugų tiekėjams.
- 5.5. Atsisakydamas paslaugos „Viena sąskaita“, Klientas privalo su Įmone atsiskaityti už suteiktas paslaugas.
- 5.6. Klientas gali pašalinti pasirinktus Teikėjus iš savo „Vienos sąskaitos“. Juos pašalinti gali savarankiškai savitarnos sistemoje arba susisiekęs su Įmone telefonu ar elektroniniu paštu.
- 5.7. Jeigu Klientas 2 mėnesius iš eilės neatlieka mokėjimo naudodamasis paslauga „Viena sąskaita“, Įmonė turi teisę panaikinti Kliento paskyrą, iš anksto apie tai neinformuodama.
- 5.8. Įmonė pasilieka teisę keisti Taisykles, apie tai paskelbdama interneto svetainėje www.vienasaskaita.lt. Klientų pareiga yra susipažinti su Taisyklėmis ir jų laikytis. Nujos paslaugos teikimo taisyklės įsigalioja po 14 (keturiolikos) dienų nuo jų paskelbimo. Toliau naudodamasis paslauga Klientas patvirtina, jog sutinka su visais Taisyklių pakeitimais.
- 5.9. Apie pakeitimus, kurie neturi įtakos Klientui teikiamos paslaugos kokybei, kainai ir kitoms sąlygoms, galiojusioms Klientui užsisakius paslaugą, Klientas gali būti neįspėjamas.

VI dalis. ATSAKOMYBĖ, ATSAKOMYBĖS RIBOJIMAS

- 6.1. Įmonė atsako už savo įsipareigojimų, susijusių su paslaugos „Viena sąskaita“ teikimu, neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą tik tais atvejais, kai jie atsiranda dėl Įmonės kaltės. Tokiais atvejais Įmonė įsipareigoja atlyginti Klientui jo patirtus ir dokumentais įrodomus nuostolius.
- 6.2. Įmonė neatsako už:
 - 6.2.1. Bankų korespondentų ir kitų trečiųjų šalių veiksmus ir neveikimą, įskaitant nekokybišką ryšio linijų funkcionavimą, jeigu dėl to neįvykdomos arba netinkamai įvykdomos paslaugos „Viena sąskaita“ valdymo operacijos;
 - 6.2.2. Už Teikėjų padarytas klaidas ar netikslumus apskaičiuojant Klientui mokesčius už jų suteiktas paslaugas.

VII dalis. KITOS SĄLYGOS

- 7.1. Klientas sutinka, kad užsisakius paslaugą „Viena sąskaita“, Teikėjai gali nebesiųsti atskirų sąskaitų.
- 7.2. Klientas sutinka, kad jo asmens duomenys (vardas, pavardė, mokėtojo kodas, adresas, telefono numeris, el. paštas, jei reikia – asmens kodas) būtų naudojami paslaugos „Viena sąskaita“ teikimui. Šiuo tikslu tvarkomi asmens duomenys saugomi paslaugos teikimo metu ir tiek, kiek numato Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti teisės aktai.
- 7.3. Klientas turi teisę susipažinti su jo asmens duomenimis, tvarkomais Įmone ir įstatymo nustatytais atvejais reikalauti, kad neišsamūs Kliento asmens duomenys būtų ištaisyti ar sunaikinti, ar būtų sustabdytas jo asmens duomenų tvarkymas (tokiu atveju paslauga „Viena sąskaita“ Klientui negalės būti teikiama), teisę į duomenų perkeliamumą, teisę,

kad jam būtų netaikomas tik automatizuotu duomenų tvarkymu, įskaitant profiliavimą, grindžiamas sprendimas, dėl kurio jam kyla teisinės pasekmės arba kuris jam panašiu būdu daro didelį poveikį.

- 7.4. Įmonė asmenis, kurie kreipiasi į Įmonę (telefonu, elektroniniu paštu, atėję į vietą) dėl informacijos apie mokėjimus suteikimo, identifikuoja jiems užduodama klausimus: prašančiojo vardas ir pavardė, koks „Vienos sąskaitos“ Paskyros ID, kieno vardu registruota paskyra, koks registruotas adresas. Jeigu pateikti atsakymai sutampa su Kliento nurodyta informacija, Įmonė teikia informaciją prašančiajam asmeniui. Tikslu tinkamai įsitikinti asmens, kuris prašo pateikti informaciją atėjęs į Įmonę, Įmonės darbuotojai gali paprašyti pateikti asmens dokumentą. Įmonė pasilieka sau teisę susisiekti su Klientu ir gauti Kliento sutikimą, kad informacija apie mokamas įmokas būtų teikiama tretiesiems asmenims.
- 7.5. Klientas apie jo tvarkomus asmens duomenis, asmens duomenų tvarkymo tikslus, duomenų subjektų teisės ir jų įgyvendinimą, asmens duomenų teikimą ir kitus klausimus, susijusius su asmens duomenų apsauga, informuojamas Įmonės interneto svetainėje skelbiamoje Privatumo politikoje.
- 7.6. Klientas, pradėjęs naudotis paslauga „Viena sąskaita“ patvirtina, kad jam iki paslaugos teikimo pradžios buvo sudarytos sąlygos susipažinti su visomis paslaugos „Viena sąskaita“ teikimo sąlygomis, nustatyti įsipareigojimai yra suprantami, priimtini ir teisingi.
- 7.7. Visi pranešimai, prašymai, skundai ir kita informacija teikiami elektroninio pašto adresu: info@vianasaskaita.lt lietuvių, anglų arba rusų kalbomis.
- 7.8. Taisyklėms ir Sutarčiai yra taikoma Lietuvos Respublikos teisė. Visi tarp „Vienos sąskaitos“ ir Kliento kilę nesutarimai yra sprendžiami derybų keliu. Šalims neišsprendus ginčo derybų būdu toks ginčas galutinai sprendžiamas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 7.9. Šios taisyklės niekaip nekeičia Klientų susitarimų su Teikėjais dėl jų paslaugų teikimo.