

UAB Elektroninių mokėjimų agentūros paslaugų teikimo taisyklės (galioja nuo 2024 m. lapkričio 11 d.)

I. SĄVOKOS

1. Šiose UAB Elektroninių mokėjimų agentūros paslaugų teikimo taisyklėse vartojamos sąvokos turi tokią reikšmę:

1.1. **EMA / Įmonė** – UAB Elektroninių mokėjimų agentūra, juridinio asmens kodas 136031358, registruotos buveinės adresas Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, turinti [mokėjimo įstaigos licencija Nr. 49](#), 2020 m. liepos 23 d. išduotą priežiūros institucijos Lietuvos banko, identifikavimo kodas 188607684, adresas Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius, internetinis puslapis www.lb.lt.

1.2. **Įmoka** – Vartotojo pervedamos lėšos, skirtos Mokėjimo krepšelio apmokėjimui.

1.3. **Mokėjimo inicijavimo paslauga** – mokėjimo paslauga, kai Vartotojo prašymu inicijuojamas mokėjimo nurodymas iš mokėjimo sąskaitos, atidarytos kito mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje.

1.4. **Mokėjimo krepšelis** – Vartotojo iniciatyva Savitarnos svetainės pagalba Vartotojo Paskyroje sukurta mokėtinų sumų visuma už pasirinktų Teikėjų paslaugas, kartu su EMA taikomu (tais atvejais, jeigu jis yra taikomas) komisiniu mokesčiu.

1.5. **Paskyra** – Vartotojo registravimosi Savitarnos svetainėje rezultatas, kurio pagrindu Vartotojas gali naudotis EMA Paslaugomis ir kurioje kaupiami duomenys, susiję su Teikėjų Vartotojui suteiktomis paslaugomis.

1.6. **Paslaugos / EMA Paslaugos** – EMA teikiamos negrynųjų pinigų perlaidų paslaugos, t. y.: mokesčių už komunalines paslaugas ar kitas reguliariai teikiamas paslaugas, skirtas namų ūkio poreikiams tenkinti, surinkimas bei jų paskirstymas ir pervedimas konkrečioms Teikėjams. Teikiant šias paslaugas, Vartotojo vardu neatidaromos ir netvarkomos mokėjimo sąskaitos, visos Įmokos gaunamos iš Vartotojų kitų mokėjimo paslaugų teikėjų tvarkomų sąskaitų.

1.7. **Savitarnos svetainė** – elektroninė savitarnos sistema, kurioje sukūrus paskyrą galima užsisakyti ir valdyti UAB „Ignitis“ teikiamas paslaugas.

1.8. **Sistema** – tai programinės įrangos pagrindu sukurta ir Savitarnos svetainėje integruota mokėjimų sistema, suteikianti galimybę Vartotojui, prisijungusiam per naršyklę arba parsisiuntusiam į savo įrenginį (pvz. telefoną, kompiuterį) aplikaciją bei sukūrusiam savo Paskyrą Savitarnos svetainėje, naudotis EMA Paslaugomis.

1.9. **Surenkamoji sąskaita** – tai sąskaita banke, į kurią pervedami visi Vartotojų už Teikėjų suteiktas paslaugas sumokėti pinigai. Įmonė neturi teisės disponuoti surinktomis Vartotojų lėšomis, jos yra atskirtos nuo Įmonės turto. Šių sąlygų laikymąsi prižiūri Lietuvos bankas.

1.10. **Šalis** – EMA ir su Paslaugų teikimo Taisyklėmis susipažinęs Vartotojas, kuris kiekvienas atskirai gali būti vadinamas Šalimi.

1.11. **Taisyklės** – šios EMA Paslaugų teikimo taisyklės.

1.12. **Teikėjas** – tai juridinis asmuo, pagal su juo sudarytą sutartį ar kitu teisėtu pagrindu teikiantis paslaugas ir išrašantis sąskaitas, priimančias įmokas pagal apskaitos rodmenų (skaitiklių) rodmenis, surenkantis periodinius arba vienkartinis mokėjimus.

1.13. **Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris naudojasi EMA Paslaugomis.

2. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme, Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatyme ar kituose teisės aktuose minimas sąvokas.

II. BENDROSIOS NUOSTATOS

3. Šios Taisyklės nustato Paslaugų teikimo Vartotojui sąlygas bei Šalių teises ir pareigas.

4. Esant prieštaravimams tarp Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Taisyklių nuostatų, taikomos Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos.

5. Ši Taisyklių redakcija įsigalioja nuo 2024 m. lapkričio 11 d.

6. Galiojančią Taisyklių redakciją Vartotojas gali parsisiųsti [čia](#).

6.1. 2021 m. spalio 13 d. - 2024 m. lapkričio 10 d.. galiojusi [Taisyklių redakcija](#).

6.2. 2020 m. gruodžio 14 d. - 2021 m. spalio 12 d. galiojusi [Taisyklių redakcija](#).

6.3. Iki 2020 m. gruodžio 13 d. galiojusi [Taisyklių redakcija](#).

III. NAUDOJIMASIS PASLAUGOMIS

7. Naudotis EMA Paslaugomis gali tik fiziniai asmenys, kurių mokėjimo paslaugų teikėjai yra įsisteigę Europos Sąjungoje / Europos ekonominėje erdvėje.

8. Norėdamas naudotis EMA Paslaugomis, Vartotojas turi užsiregistruoti Savitarnos svetainėje ir sutikti su jos naudojimosi taisyklėmis.

9. Prieš atlikdamas pirmą mokėjimą, Vartotojas turi patvirtinti, kad susipažino su šiomis EMA Taisyklėmis bei įsipareigoja jų laikytis visą naudojimosi Paslaugomis laikotarpį. Vartotojas su Taisyklėmis supažindinamas nuotoliniu būdu. Aktualią Taisyklių redakciją po susipažinimo Vartotojas gauna Paskyroje nurodytu el. pašto adresu patvarioje laikmenoje.

10. Naudodamasis EMA Paslaugomis, Vartotojas turi užtikrinti, kad Paskyroje nurodyti teisingi Vartotojo kontaktiniai duomenys (vardas, pavardė, el. paštas, telefonas). Pasikeitus šioms duomenims, Vartotojas juos turi nedelsiant atnaujinti Savitarnos svetainėje esančioje Paskyroje.

11. Norėdamas prisidėti naują Teikėjo sutartį, vartotojas Savitarnos svetainėje spaudžia atitinkamą mygtuką ir pasirenka norimą Teikėją bei įveda mokėtojo kodą ir/ar kitą reikiamą informaciją.

12. Kas mėnesį gavus Teikėjų pateiktus Vartotojo prisidėtų sutarčių mokėjimo ir/ar deklaravimo duomenis, jie yra patalpinami Vartotojo paskyroje, ir Vartotojas apie tai informuojamas el. laišku.

13. Norėdamas sumokėti už Teikėjų suteiktas paslaugas, Vartotojas patikrina prie atitinkamos Teikėjo sutarties pateiktą mokėjimo informaciją, arba, jei Teikėjas jos nepateikia, įveda skaitiklių informaciją, mokėtiną sumą ir/ar kitus duomenis ir spaudžia atitinkamą mygtuką.

14. Vartotojui savo Paskyroje atlikus šių Taisyklių 13 p. numatytus veiksmus ir pateikus reikiamus duomenis, Sistema suformuoja Mokėjimo krepšelį.

15. Vartotojas per 24 val. laikotarpį per Sistemą gali sumokėti iki 1000 Eur (limitas nustatytas vadovaujantis 2015 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2015/847 dėl informacijos, teikiamos pervedant lėšas, ir kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 1781/2006). Kuriant Mokėjimo krepšelį, mokėtinų sumų visumai pasiekus šią ar didesnę sumą, Sistema automatiškai informuoja Vartotoją apie viršytą limitą ir Mokėjimo krepšelis nėra suformuojamas. Jeigu Vartotojas per 24 val. laikotarpį atlieka kelis atskirus mokėjimus ir bendra jų suma viršija limitą, viršijantys limitą mokėjimai grąžinami į Vartotojo sąskaitą, iš kurios šios lėšos buvo pervestos, per vieną darbo dieną nuo lėšų gavimo į EMA Surenkamąją sąskaitą momento.

16. Vartotojas gali apmokėti Mokėjimo krepšelį vienu iš Sistemoje tuo metu prieinamų mokėjimų būdų perveddamas mokėtiną sumą į EMA Surenkamąją sąskaitą. Pagrindiniai mokėjimo būdai išvardinti žemiau:

16.1. Per elektroninę bankininkystę (banklink) arba naudojantis trečiųjų šalių teikiama Mokėjimo inicijavimo paslauga. Vartotojas, prieš naudodamasis Mokėjimo inicijavimo paslaugomis, turi susipažinti su šių paslaugų teikimo sąlygomis.

16.2. Naudojantis mokėjimo kortele. Vartotojas privalo suvesti mokėjimo kortelės duomenis (kortelės savininko vardas ir pavardė, kortelės numeris, galiojimo data, saugos kodas). Pateiktų kortelės duomenų autentiškumo patvirtinimo procedūra atliekama pagal kortelę išleidusio mokėjimo paslaugų teikėjo reikalavimus.

16.3. Atliekant tiesioginį pavedimą į EMA Surenkamąją sąskaitą. Pasirinkus šį atsiskaitymo būdą, pateikiami mokėjimo pavedimo rekvizitai.

17. EMA neįsipareigoja užtikrinti visų 16 p. nurodytų mokėjimo būdų teikimo. EMA taip pat gali Sistemoje pridėti naujus mokėjimo būdus.

18. Vartotojui pervedus lėšas į EMA Surenkamąją sąskaitą, laikoma, kad EMA gavo Vartotojo sutikimą vykdyti Paslaugą.

19. Vartotojas gali atšaukti savo sutikimą vykdyti Paslaugą kreipdamasis klientų aptarnavimo telefonu 1802 iki tos pačios darbo dienos, kai Vartotojo lėšos buvo pervestos į EMA Surenkamąją sąskaitą, 22:00 val.

20. EMA iš Vartotojo gautą pinigų sumą perveda konkrečioms Mokėjimo krepšelyje nurodytiems Teikėjams ir perduoda jiems skaitiklių rodmenis (jei tokie pateikiami) bei mokėjimo įskaitymui reikalingą informaciją. 21. Vartotojui savo Paskyroje prie konkretaus Teikėjo įrašius skaitiklio rodmenis, tačiau neatlikus mokėjimo tam pačiam teikėjui, duomenys Teikėjui neperduodami, išskyrus Teikėjus, kurių informacijos skiltyje nurodyta kitaip.

22. Vartotojas laikomas atsiskaičiusiu su Teikėju, kai sumokėtos piniginės lėšos yra įskaitomos į Teikėjo sąskaitą.
23. EMA Paslaugas atlieka kitą darbo dieną nuo piniginių lėšų gavimo į EMA Surenkamąją sąskaitą momento.
24. EMA Vartotojo pervestas lėšas grąžina į sąskaitą, iš kurios jos buvo pervestos, ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jeigu:
- 24.1. Mokėjimo pavedime neteisingai nurodyta Įmokos suma ir/ar mokėjimo paskirtis (Mokėjimo krepšelio numeris) bei Įmonė neturi pakankamos informacijos susieti Įmokos su tam tikru Mokėjimo krepšeliu;
- 24.2. Vienas Mokėjimo krepšelis apmokėtas daugiau nei vieną kartą.
25. Nepavykus atlikti 24 p. numatytų veiksmų (pavyzdžiui, jei sąskaita uždaryta), į Vartotoją kreipiamasi jo Paskyroje nurodytu el. paštu ir prašoma nurodyti, į kokią sąskaitą lėšas grąžinti. Negavus atsakymo, laiškas kartojamas po 7 kalendorinių dienų, taip pat bandoma susisiekti Vartotojo Paskyroje nurodytu telefonu (jei toks nurodytas). Nepavykus susisiekti ir gauti informaciją, reikalingą pinigų grąžinimui, pinigai laikomi EMA depozitinėje sąskaitoje iki pareikalavimo.
26. Jei Vartotojas klaidingai nurodė Teikėją, mokėtojo kodą, sumą arba kelis kartus atsiskaitė už tas pačias Teikėjo suteiktas paslaugas ir panašiai, o lėšos jau pervestos Teikėjui, bus laikoma, kad EMA savo įsipareigojimus įvykdė tinkamai ir Vartotojas dėl lėšų grąžinimo turi kreiptis tiesiogiai į pinigus gavusį Teikėją. Atskirais atvejais, Teikėjui nesutikus tiesiogiai Vartotojui grąžinti pagal klaidingus duomenis pervestas lėšas, Vartotojas gali kreiptis į EMA, kuri, susisiekusi su Teikėju ir atgavusi Vartotojui priklausančias lėšas, per 1 darbo dieną minėtą sumą grąžina Vartotojui.
27. Susiklosčius nenumatytoms aplinkybėms, atsiradus laikiniams Sistemos techniniams gedimams, vykdant Sistemos remonto ar tobulinimo darbus, EMA Paslaugų įvykdymo terminas gali būti pratęstas, bet ne daugiau nei iki 2 darbo dienų nuo piniginių lėšų gavimo į EMA Surenkamąją sąskaitą momento.
28. Įmonė, jei tai įmanoma, iš anksto ar iškart paaiškėjus apie žinomus ir galimus Sistemos techninius sutrikimus, turinčius įtakos Įmonės Paslaugų teikimui, apie tai informuoja Vartotojus Savitarnos svetainėje.
29. Įmonė Vartotoją apie mokėjimo eigą (mokėjimo už krepšelį gavimą, jo užskaitymą Sistemoje arba grąžinimą) informuoja jo Paskyroje nurodytu elektroniniu paštu.
30. Mokėjimo paslaugų teikimas gali būti sustabdytas arba atsisakoma jį vykdyti EMA iniciatyva esant šiose Taisyklėse ar Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytiems pagrindams.

IV. PASLAUGŲ ĮKAINIAI IR ATSISKAITYMAS

31. Mokėjimams už Teikėjo UAB Ignitis paslaugas komisinis mokestis netaikomas.
32. Mokėjimams už kitų Teikėjų paslaugas Vartotojui taikomas 0.15 EUR komisinis mokestis už kiekvieną mokėjimą, esantį Mokėjimo krepšelyje, išskyrus atvejus, kai komisiniam mokesčiui taikomos nuolaidos.
33. Maksimalus komisinis mokestis už vieną Mokėjimo krepšelį – 0.9 EUR nepriklausomai nuo to, kiek mokėjimų jame įtraukta.
34. Komisiniai mokesčiai ir, jei taikoma, jų nuolaidos, nurodomos suformuotame Mokėjimo krepšelyje.

V. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

35. EMA nėra atsakinga už Teikėjui pervestų lėšų užskaitymą Vartotojo naudai Teikėjo apskaitos sistemoje arba Teikėjo sprendimą jas grąžinti, jeigu mokėjimas į Teikėjo sąskaitą atliktas tinkamai, ir dėl to atsiradusių nuostolių Vartotojui neatlygina.
36. EMA nėra atsakinga už kitų trečiųjų šalių (kredito įstaigų, mokėjimų ir (ar) elektroninių pinigų įstaigų ir kt.) netinkamą mokėjimo paslaugų teikimą, įskaitant, bet neapsiribojant padarytas klaidas, ne laiku įvykdytus mokėjimus, užlaikytas lėšas. EMA atsako už savo įsipareigojimų, susijusių su Paslaugų teikimu, neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą tik tais atvejais, kai jie atsiranda dėl Įmonės kaltės. Tokiais atvejais Įmonė įsipareigoja atlyginti Vartotojui jo patirtus ir dokumentais įrodomus nuostolius.
37. Jeigu teisės aktų arba šių Taisyklių nustatyta tvarka, arba Vartotojo nurodymu mokėjimas yra stabdomas, arba prašoma jį stabdyti, visus nuostolius, atsiradusius dėl tokio stabdymo, prisiima

Vartotojas ir už tai EMA neatsako. EMA taip pat neatsako, jeigu mokėjimo nurodymas, kuris buvo tinkamai Vartotojo autorizuotas, jau įvykdytas ir jo sustabdyti nebeįmanoma.

38. Vartotojas supranta ir patvirtina, kad visa atsakomybė už registracijos Savitarnos svetainėje metu pateiktos informacijos teisingumą ir atitikimą Lietuvos Respublikos teisės aktams tenka informaciją pateikusiam asmeniui.

39. Vartotojas supranta ir patvirtina, kad EMA nėra atsakinga už Vartotojų ir Teikėjų tarpusavio ginčus ir nedalyvauja juos sprendžiant. Šie ginčai turi būti sprendžiami laikantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų, nebent Šalys susitartų abipusiu susitarimu taikyti kitos valstybės teisę ginčui spręsti.

VI. GINČŲ SPRENDIMAS, SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

40. Vartotojas, manantis, kad EMA pažeidė jo teises, pirmiausia turi raštu kreiptis į EMA, kuo išsamiau nurodydamas skundo aplinkybes bei savo reikalavimą. Vartotojas privalo kreiptis į EMA ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kai jis sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

41. EMA gautą rašytinį kreipimąsi išnagrinėja ir ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikia išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą. Kai dėl priežasčių, kurių EMA negali kontroliuoti, atsakymo negalima pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, EMA Vartotojui pateikia negalutinį atsakymą aiškiai nurodžius atsakymo į skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Vartotojas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju, galutinio atsakymo terminas neturi viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Vartotojų skundai nagrinėjami neatlygintinai.

42. Vartotojų skundai priimami ir nagrinėjami vadovaujantis [skundų nagrinėjimo taisyklėmis](#).

43. Jeigu EMA atsakymas Vartotojo netenkina arba jeigu jis nebuvo pateiktas per 41 p. nurodytą terminą, Vartotojas turi teisę per vienerius metus nuo kreipimosi į EMA dienos kreiptis su prašymu į vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančią instituciją – Lietuvos banką – Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo ir Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

44. Kreipimasis Lietuvos bankui pateikiamas šiais būdais:

44.1. Per elektroninę ginčų nagrinėjimo priemonę „Elektroniniai valdžios vartai“.

44.2. Užpildant Vartotojo kreipimosi formą ir ją siunčiant Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, el. paštas pt@lb.lt.

44.3. Pateikiant laisvos formos kreipimąsi ir jį siunčiant Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, el. paštas pt@lb.lt.

45. Ginčai sprendžiami derybų keliu. Nepavykus ginčų išspręsti derybų keliu, ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos teismuose, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. EMA pasilieka teisę bet kuriuo momentu vienašališkai keisti Taisykles. Apie teikiamų EMA Paslaugų pasikeitimus ar atskirus jų teikimo sąlygų pakeitimus Vartotojas informuojamas atskiru pranešimu Paskyroje, pridėdant naują Taisyklių redakciją patvarioje laikmenoje, ir jo nurodytu elektroniniu paštu ne vėliau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų prieš pakeitimų įsigaliojimo dieną. Vartotojas, nesutikdamas su tokiais EMA taisyklių pakeitimais, turi teisę atsisakyti naudotis EMA Paslaugomis, ir po pakeitimų įsigaliojimo datos savarankiškai nutraukti naudojimąsi EMA Paslaugomis. Vartotojui toliau naudojantis EMA Paslaugomis laikoma, kad Vartotojas su pakeitimais sutinka.

47. 60 (šešiasdešimties) dienų informavimo terminas netaikomas ir pakeitimai įsigalioja kitą dieną nuo jų paskelbimo dienos arba nuo skelbime nustatytos įsigaliojimo datos, kai:

47.1. Taisyklės keičiamos dėl teisės aktų privalomų reikalavimų įgyvendinimo.

47.2. Vartotojui nustatomos palankesnės sąlygos, pvz., mažinami Paslaugų įkainiai.

47.3. Atliekami neesminiai Taisyklių pakeitimai. Neesminiais pakeitimais laikomi stiliumo ar gramatikos pataisymai, Taisyklių punktų, skyrių performulavimas, perkėlimas, ir pan., kurie neapriboja Vartotojo teisių ir nepadidina jo atsakomybės.

48. Vartotojo pateikti asmens duomenys yra tvarkomi laikantis šių Taisyklių, nuo 2018 m. gegužės 25 d. tiesiogiai taikomo 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 nuostatų, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. Informacija apie tai, kaip EMA tvarko asmens duomenis, teikdama Paslaugas, pateikta UAB Elektroninių mokėjimų agentūros [privatumo pranešime](#).

49. Visi pranešimai, prašymai, skundai ir kita informacija EMA siunčiami elektroninio pašto adresu: ema@ignitis.lt, Vartotojui - elektroninio pašto adresu, kurį Vartotojas nurodo Paskyroje. Bet koks susirašinėjimas tarp EMA ir Vartotojo vyksta lietuvių kalba.

50. EMA turi teisę Vartotojo prašymo ar pretenzijos nagrinėjimo metu kreiptis į Vartotoją dėl tapatybės nustatymo, jei ji nebuvo tinkamai nustatyta prašymo pateikimo metu.

51. Vartotojas turi teisę bet kada susipažinti su savo teisėmis vykdant mokėjimus Europos Sąjungoje ir Europos ekonominėje erdvėje peržiūrėdamas [Europos Komisijos paruoštą atmintinę](#).

52. Vartotojas bet kada gali susipažinti su galiojančių Taisyklių redakcija Savitarnos svetainėje.