

UAB Elektroninių mokėjimų agentūros paslaugų teikimo taisyklės (galioja nuo 2026 m. sausio 5 d.)

I. SĄVOKOS

1. Šiose UAB Elektroninių mokėjimų agentūros paslaugų teikimo taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 1.1. **EMA** – UAB Elektroninių mokėjimų agentūra, juridinio asmens kodas 136031358, registruotos buveinės adresas Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, turinti [mokėjimo įstaigos licenciją Nr. 49](#), 2020 m. liepos 23 d. išduotą priežiūros institucijos Lietuvos banko, juridinio asmens kodas 188607684, adresas Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius, interneto svetainė www.lb.lt.
 - 1.2. **EMA paslaugos** – EMA teikiamos negrynyjų pinigų perlaidų paslaugos, t. y. mokesčių už komunalines ar kitas reguliarias namų ūkio reikmėms skirtas paslaugas surinkimas, paskirstymas ir pervedimas Teikėjams. Šių paslaugų teikimo metu Vartotojo vardu nėra atidaromos ar tvarkomos mokėjimo sąskaitos – įmokos gaunamos iš Vartotojo sąskaitos.
 - 1.3. **Įmoka** – Vartotojo pervedamos lėšos, skirtos Mokėjimo krepšeliui apmokėti.
 - 1.4. **Mokėjimo inicijavimo paslauga** – mokėjimo paslauga, kai Vartotojo prašymu inicijuojamas mokėjimo nurodymas iš mokėjimo sąskaitos, atidarytos kito mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje.
 - 1.5. **Mokėjimo krepšelis** – Vartotojo iniciatyva jo Paskyroje Savitarnos svetainėje sukurta mokėtinų sumų visuma už pasirinktų Teikėjų paslaugas, įskaitant EMA taikomą komisinį mokestį (jeigu komisinis mokestis taikomas).
 - 1.6. **Paskyra** – Vartotojo sukurta paskyra Savitarnos svetainėje, kurioje Vartotojas gali naudotis EMA paslaugomis.
 - 1.7. **Savitarnos svetainė** – UAB „Ignitis“ savitarnos sistema, kurioje Vartotojas, sukūręs Paskyrą, gali užsisakyti ir valdyti UAB „Ignitis“ teikiamas paslaugas.
 - 1.8. **Sistema** – Savitarnos svetainėje integruota EMA mokėjimų sistema, suteikianti galimybę Vartotojui naudotis EMA paslaugomis.
 - 1.9. **Surenkamoji sąskaita** – tai EMA iniciatyva kitoje mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje atidaryta sąskaita, skirta Vartotojų lėšų, pervedamų už Teikėjų suteiktas paslaugas, surinkimui ir laikymui iki jų pervedimo Teikėjams. EMA neturi teisės disponuoti šiomis lėšomis; jos yra atskirtos nuo EMA turto, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktuose. Šių reikalavimų laikymąsi prižiūri Lietuvos bankas.
 - 1.10. **Šalys** – EMA ir Vartotojas (susipažinęs su EMA paslaugų teikimo Taisyklėmis), kuris kiekvienas atskirai gali būti vadinamas Šalimi.
 - 1.11. **Taisyklės** – šios EMA paslaugų teikimo taisyklės.
 - 1.12. **Teikėjas** – juridinis asmuo, kuris pagal su Vartotoju sudarytą sutartį ar kitu teisėtu pagrindu teikia Vartotojui komunalines ar kitas reguliariai namų ūkio reikmėms skirtas paslaugas, už kurias Vartotojas moka mokesčius.
 - 1.13. **Unikalus identifikatorius** – Paskyroje kiekvienam mokėjimui sukurto Mokėjimo krepšelio numeris, kuris yra unikalus ir pagal jį yra identifikuojamas Vartotojas.
 - 1.14. **Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris naudoja EMA paslaugomis.
 - 1.15. **Vartotojo sąskaita** – sąskaita, atidaryta kito mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje.
2. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme, Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatyme bei kituose taikytinuose teisės aktuose.

II. BENDROSIOS NUOSTATOS

3. Šios Taisyklės nustato EMA paslaugų teikimo Vartotojui sąlygas bei Šalių teises ir pareigas.
4. Tais atvejais, kai Taisyklių nuostatos prieštarauja Lietuvos Respublikos teisės aktams, taikomos Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos.
5. Ši Taisyklių redakcija įsigalioja nuo 2026 m. sausio mėn. 5 d. ir galioja iki naujos Taisyklių redakcijos įsigaliojimo.
6. Galiojančią Taisyklių redakciją Vartotojas gali parsisiųsti [čia](#).

III. NAUDOJIMASIS EMA PASLAUGOMIS

7. Naudotis EMA paslaugomis gali tik Vartotojas, kuris apmoka fizinio asmens Mokėjimo krepšelį ir kurio mokėjimo paslaugų teikėjas yra įsisteigęs Europos Sąjungoje / Europos ekonominėje erdvėje.
8. Vartotojas gali naudotis EMA paslaugomis, jeigu Savitarnos svetainėje susikūrė Paskyrą, susipažino su Taisyklėmis ir įsipareigojo jų laikytis.
9. Prieš atlikdamas pirmąjį mokėjimą, Vartotojas privalo patvirtinti, kad yra susipažinęs su šiomis Taisyklėmis ir įsipareigoja jų laikytis visą naudojimosi EMA paslaugomis laikotarpį. Vartotojas su Taisyklėmis supažindinamas nuotoliniu būdu. Po susipažinimo aktuali Taisyklių redakcija Vartotojui pateikiama patvarioje laikmenoje – el. paštu, nurodytu Paskyroje. Vartotojo lėšų pervedimas į EMA Surenkamąją sąskaitą Mokėjimo krepšelio apmokėjimui yra laikomas Vartotojo sutikimu teikti EMA paslaugas.
10. Naudodamasis EMA paslaugomis, Vartotojas įsipareigoja užtikrinti, kad Paskyroje pateikti kontaktiniai duomenys (vardas, pavardė, el. pašto adresas, telefono numeris) yra tikslūs ir aktualūs. Pasikeitus kontaktiniams duomenims, Vartotojas privalo juos nedelsiant atnaujinti savo Paskyroje Savitarnos svetainėje.
11. Vartotojas Paskyroje gali pridėti naują Teikėjo, už kurio paslaugas pageidauja atsiskaityti naudodamasis EMA paslaugomis, sutartį. Tam Vartotojas Savitarnoje pasirenka norimą Teikėją bei įveda mokėtojo kodą ir / ar kitą reikiamą informaciją.
12. Kiekvieną mėnesį, gavus Teikėjų pateiktus mokėjimo ir / ar deklaravimo duomenis, susijusius su Vartotojo pridėtomis sutartimis, šie duomenys patalpinami Paskyroje. Apie tai Vartotojas informuojamas el. paštu.
13. Norėdamas sumokėti už Teikėjų suteiktas paslaugas, Vartotojas privalo patikrinti prie atitinkamos Teikėjo sutarties pateiktą mokėjimo informaciją. Jeigu Teikėjas mokėjimo informacijos nepateikia, Vartotojas pats nurodo skaitiklių rodmenis, mokėtiną sumą ir / ar kitus duomenis.
14. Vartotojui savo Paskyroje atlikus šių Taisyklių 13 punkte numatytus veiksmus, suformuojamas Mokėjimo krepšelis. Vartotojas, naudodamasis EMA paslaugomis Mokėjimo krepšelio apmokėjimui, privalo mokėjimo paskirtyje nurodyti šio Mokėjimo krepšelio Unikalių identifikatorių.
15. Per 24 valandų laikotarpį Vartotojas, naudodamasis EMA paslaugomis, gali atlikti mokėjimus, kurių bendra suma neviršija 1 000 Eur. Kuriant Mokėjimo krepšelį, jeigu mokėtinų sumų visuma pasiekia arba viršija 1 000 Eur, Vartotojas automatiškai informuojamas apie viršytą limitą, o Mokėjimo krepšelis nėra suformuojamas. Viršijantys limitą mokėjimai grąžinami į Vartotojo sąskaitą, iš kurios šios lėšos buvo pervestos, ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo lėšų gavimo į Surenkamąją sąskaitą momento.
16. Esant techninėms galimybėms, Vartotojas naudodamasis EMA paslaugomis gali atlikti mokėjimus, kurių bendra suma lygi ar viršija 1 000 Eur. Apie tokių galimybių atsiradimą ar pasibaigimą Vartotojas informuojamas el. paštu ar / ir pranešimu Savitarnos svetainėje. Tokiu atveju EMA gali pareikalauti Vartotojo atlikti papildomus veiksmus (asmens tapatybės nustatymas ir / ar kt.) ir tik juos atlikus suteikti galimybę atlikti mokėjimus, kurių bendra suma lygi ar viršija 1 000 Eur.
17. Valdydama riziką, EMA turi teisę riboti mokėjimo operacijas, keisti mokėjimo limitus, riboti arba nutraukti EMA paslaugų teikimą. Vartotojas yra informuojamas nedelsiant, kai jam yra taikomi ribojimai ar nutraukiamas EMA paslaugų teikimas.
18. Vartotojas gali apmokėti Mokėjimo krepšelį, naudodamasis EMA paslaugomis. Atliekant Vartotojo mokėjimą gali būti:
 - 18.1. naudojama Mokėjimo inicijavimo paslauga. Vartotojas, prieš naudodamasis Mokėjimo inicijavimo paslauga, turi susipažinti su šios paslaugos teikimo sąlygomis;
 - 18.2. atliekamas mokėjimo pervedimas į EMA Surenkamąją sąskaitą. Pasirinkus šį atsiskaitymo būdą, pateikiami mokėjimo pavedimo rekvizitai.
19. EMA gali atsisakyti teikti EMA paslaugas, jeigu:
 - 19.1. Vartotojas nepateikia, atsisako ar vengia pateikti informaciją ar dokumentus, ar juos atnaujinti, kai ši informacija ar dokumentai yra svarbūs, norint teikti EMA paslaugas, arba Vartotojo pateikta informacija ar dokumentai yra neteisingi, nevientisi, nepakankami ar prieštaringi;
 - 19.2. Vartotojas pateikė informaciją, tačiau ji yra nepakankama, kad būtų galima įsitikinti, jog Vartotojas nėra su tarptautinėmis sankcijomis susijęs asmuo ir nėra tikėtina, kad tokiu taps ateityje, arba pateikta informacija yra neteisinga, nevientisa, nepakankama ar prieštaringa;
 - 19.3. yra žinoma svarbi neigiama informacija apie Vartotoją, Vartotojo įsitraukimą į nusikalstamą veiką, sąsajas su nusikalstamomis organizacijomis, grupuotėmis ar asmenimis, pareikštus įtarimus ar kitokias neigiamas aplinkybes, kurios, EMA vertinimu, kelia abejonių dėl Vartotojo patikimumo ir priimtumo;

- 19.4. Vartotojas vengia pateikti ar atnaujinti informaciją ar dokumentus, kurie būtini nustatyti bei patikrinti Vartotojo asmens tapatybę;
- 19.5. Vartotojas vengia ar atsisako nustatytais terminais pateikti informaciją ar dokumentus apie lėšų ar kito turto kilmę, t. y. kokių teisiniu pagrindu yra įgytos lėšos ar kitas turtas ir iš ko (koks jų šaltinis), ar kitus duomenis, ar Vartotojo pateikta informacija ir dokumentai, EMA vertinimu, tinkamai nepagrindžia lėšų ar kito turto kilmės;
- 19.6. mokėjimus už Vartotojo Mokėjimo krepšelį atlieka juridiniai asmenys.
20. Vartotojas gali atšaukti Mokėjimo krepšelio apmokėjimą, kreipdamasis el. paštu ema@ignitis.lt arba klientų aptarnavimo telefonu +370 611 21802 tą pačią darbo dieną, kai Vartotojo lėšos buvo pervestos į Surenkamąją sąskaitą.
21. Vartotojo pervestas lėšas EMA perveda Mokėjimo krepšelyje nurodytiems Teikėjams. EMA taip pat perduoda Teikėjams skaitiklių rodmenis (jei tokie pateikiami) ir kitą mokėjimo įskaitymui būtiną informaciją. Įmokos Teikėjams pervedamos vadovaujantis Vartotojo nurodytais mokėtojo kodais.
22. Vartotojui savo Paskyroje prie Teikėjo įrašius skaitiklio rodmenis, tačiau neatlikus mokėjimo šiam Teikėjui, duomenys Teikėjui neperduodami. UAB „Ignitis“ klientai gali deklaruoti apskaitos prietaisų duomenis naudodamiesi Ignitis savitarnos funkcionalumais.
23. EMA pinigines lėšas, gautas iš Vartotojo, perveda Teikėjams kitą artimiausią darbo dieną nuo to momento, kai piniginių lėšos yra gautos į Surenkamąją sąskaitą.
24. EMA įsipareigoja grąžinti Vartotojo pervestas lėšas į Vartotojo sąskaitą, iš kurios jos buvo pervestos, ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jeigu:
 - 24.1. Vartotojas mokėjimo nurodymo paskirties lauke nurodo neteisingą informaciją. Mokėjimo paskirtyje privalo būti nurodytas Unikalus identifikatorius, kuris sugeneruojamas savitarnos svetainėje;
 - 24.2. Vartotojas atlieka mokėjimą, pervesdamas neteisingą sumą;
 - 24.3. kai tas pats Mokėjimo krepšelis apmokėtas daugiau nei vieną kartą;
 - 24.4. kai Vartotojas atliko mokėjimą iš sąskaitos, atidarytos mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje, kuri įsteigta ne Europos sąjungoje / Europos ekonominėje erdvėje.
25. Lėšų grąžinimas neatliekamas, o Vartotojas nukreipiamas į Teikėją, kai:
 - 25.1. lėšos jau yra pervestos į Teikėjo sąskaitą mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje;
 - 25.2. Vartotojas sumokėjo Teikėjui, kurio paslaugomis nesinaudoja.
26. Nepavykus atlikti 25 punkte numatyto lėšų grąžinimo (pavyzdžiui, jei Vartotojo sąskaita uždaryta), EMA kreipiasi į Vartotoją jo Paskyroje nurodytu el. pašto adresu ir prašo nurodyti, į kokią sąskaitą grąžinti lėšas. Negavus atsakymo, pakartotinis laiškas siunčiamas po 7 (septynių) kalendorinių dienų. Taip pat mėginama susisiekti Vartotojo Paskyroje nurodytu telefono numeriu (jei toks nurodytas). Nepavykus susisiekti ir gauti informaciją, reikalingą lėšų grąžinimui, lėšos laikomos EMA depozitinėje sąskaitoje iki pareikalavimo.
27. Jeigu Vartotojas klaidingai nurodo Teikėją, mokėtojo kodą, sumą, kelis kartus atsiskaito už tas pačias Teikėjo suteiktas paslaugas ir panašiai, ir lėšos yra pervestos Teikėjui, laikoma, kad EMA savo įsipareigojimus įvykdė tinkamai. Tokiu atveju Vartotojas dėl lėšų grąžinimo privalo kreiptis tiesiogiai į Teikėją. Atskirais atvejais, kai Teikėjas atsisako tiesiogiai grąžinti lėšas Vartotojui, EMA, gavusi Vartotojo prašymą, gali susisiekti su Teikėju dėl lėšų grąžinimo. EMA, atgavusi Vartotojui priklausančias lėšas, įsipareigoja grąžinti jas Vartotojui per 1 (vieną) darbo dieną nuo jų atgavimo dienos.
28. Susiklosčius nenumatytiems aplinkybėms:
 - 28.1. Savitarnos svetainei ir / ar Sistemai laikinai neveikiant, vykdant Savitarnos svetainės ir Sistemos remonto ar tobulinimo darbus, EMA paslaugų įvykdymo terminas gali būti pratęstas, tačiau ne ilgiau kaip iki 2 (dviejų) darbo dienų nuo piniginių lėšų gavimo į EMA Surenkamąją sąskaitą momento;
 - 28.2. neveikiant mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigų mokėjimų sistemoms ar esant kitoms nuo EMA nepriklausančioms ypatingoms aplinkybėms, EMA paslaugų teikimo terminas gali būti pratęstas iki atitinkamų nenumatytų aplinkybių išnykimo;
 - 28.3. susidarius nenugalimos jėgos aplinkybėms (pavyzdžiui, stichinės nelaimės, karo veiksmai, gaisrai, sprogimai, komunikacijų sunaikinimas, streikai, lokautai, teisėti ir neteisėti valstybės valdymo institucijų veiksmai ir pan.), EMA paslaugų suteikimo terminas gali būti pratęstas iki atitinkamų nenumatytų aplinkybių išnykimo.

29. EMA, jei tai įmanoma, iš anksto ar iškart paaiškęjus apie žinomus ir galimus Sistemos techninius sutrikimus, turinčius įtakos EMA paslaugų teikimui, apie tai informuoja Vartotojus Savitarnos svetainėje.
30. EMA el. paštu per vieną darbo dieną nuo sužinojimo apie atitinkamų aplinkybių atsiradimą informuoja Vartotoją Paskyroje nurodytu el. pašto adresu apie įtariamą arba įvykdytą sukčiavimą, neautorizuotą ar nesąžiningą Paskyros / Sistemos naudojimą, ar kitokias grėsmes Paskyros / Sistemos, EMA paslaugų teikimo, kitokių operacijų Paskyroje / Sistemoje vykdymo saugumui, išskyrus atvejus, kai tokia informacija susilpnintų saugumo priemonės ar būtų draudžiama pagal teisės aktus ir (ar) kompetentingų valstybinių institucijų nurodymus.
31. EMA turi teisę apriboti naudojimąsi Vartotojo Paskyra ir (ar) blokuoti naudojimąsi Sistema (EMA paslaugomis) dėl objektyviai pagrįstų priežasčių, susijusių su Paskyros / Sistemos saugumu, įtariamu neautorizuotu ar nesąžiningu Paskyros / Sistemos naudojimu, kitais sukčiavimo atvejais. Apie šiame punkte numatytus apribojimus ir (ar) blokavimą Vartotojas informuojamas Vartotojo Paskyroje nurodytu el. pašto adresu prieš 1 darbo dieną iki apribojimo / užblokavimo dienos ir nedelsiant po apribojimo / užblokavimo nurodant to priežastis ir kitas svarbias aplinkybes, išskyrus atvejus, kai tokia informacija susilpnintų saugumo priemonės ar būtų draudžiama pagal teisės aktus.
32. EMA informuoja Vartotoją apie mokėjimo eigą (mokėjimo už Mokėjimo krepšelį gavimą, jo užskaitymą arba lėšų grąžinimą) Vartotojo Paskyroje nurodytu el. pašto adresu.
33. EMA turi teisę pareikalauti iš Vartotojo papildomos informacijos ir (arba) dokumentų, susijusių su Vartotoju ar jo atliekamomis operacijomis ir turi teisę sustabdyti operacijos vykdymą Vartotojui iki tol, kol Vartotojas pateiks papildomą informaciją ir (arba) dokumentus, susijusius su sustabdyta operacija. Taip pat EMA turi teisę pareikalauti, kad Vartotojas užpildytų ir periodiškai atnaujintų Kliento pažinimo anketą. Jei Vartotojas per EMA nustatytą protingą terminą nepateikia prašomos informacijos ir (arba) dokumentų, EMA turi teisę sustabdyti EMA paslaugų teikimą Vartotojui.
34. EMA paslaugų teikimas gali būti sustabdytas arba atsisakoma jį vykdyti EMA iniciatyva, esant šiose Taisyklėse ar Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytiems pagrindams.

IV. EMA PASLAUGŲ ĮKAINIAI IR ATSISKAITYMAS

35. Mokėjimams už Teikėjo UAB „Ignitis“ paslaugas komisinis mokestis netaikomas.
36. Mokėjimams už kitų Teikėjų paslaugas Vartotojui taikomas 0,15 Eur komisinis mokestis už kiekvieną mokėjimą, esantį Mokėjimo krepšelyje, išskyrus atvejus, kai komisiniui mokesčiui taikomos nuolaidos.
37. Maksimalus komisinis mokestis už vieną Mokėjimo krepšelį – 0,90 Eur, nepriklausomai nuo to, kiek mokėjimų jame įtraukta.
38. Komisiniai mokesčiai nurodomi suformuotame Mokėjimo krepšelyje.

V. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

39. 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. Dėl šių aplinkybių susidarę nuostoliai Vartotojui nėra atlyginami.
40. EMA nėra atsakinga už trečiųjų šalių (mokėjimo paslaugų teikėjų ir kt.) netinkamą mokėjimo paslaugų teikimą, įskaitant, bet neapsiribojant padarytas klaidas, ne laiku įvykdytus mokėjimu ar užlaikytas lėšas. EMA atsako tik už savo įsipareigojimų, susijusių su EMA paslaugų teikimu, neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą tais atvejais, kai šie atsiranda dėl EMA kaltės. Tokiais atvejais EMA įsipareigoja atlyginti Vartotojui jo patirtus ir dokumentais pagrįstus nuostolius.
41. Jeigu teisės aktų, šių Taisyklių nustatyta tvarka arba Vartotojo nurodymu mokėjimas yra stabdomas arba prašoma jį stabdyti, visus nuostolius, atsiradusius dėl tokio stabdymo, prisiima Vartotojas. EMA neatsako už tokius nuostolius. EMA taip pat neatsako, jeigu mokėjimo nurodymas, kuris buvo tinkamai Vartotojo autorizuotas, jau yra įvykdytas ir jo sustabdyti nebeįmanoma.
42. 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.
43. Vartotojas supranta ir patvirtina, kad EMA nėra atsakinga už Vartotojų ir Teikėjų tarpusavio ginčus ir nedalyvauja juos sprendžiant.

44. Vartotojas nedelsiant turi pranešti EMA apie neautorizuotą ar netinkamai inicijuotą arba įvykdytą mokėjimo operaciją. Klientas privalo nedelsdamas raštu pranešti EMA apie neautorizuotą ar netinkamai įvykdytą mokėjimo operaciją, bet ne vėliau kaip per 13 (trylika) mėnesių nuo nurašymo iš mokėjimo sąskaitos datos. Jei Vartotojas nustatytu laiku nepateikia nurodytų pranešimų, laikoma, kad Vartotojas besąlygiškai sutiko su mokėjimo sąskaitoje atliktomis mokėjimo operacijomis.

VI. GINČŲ SPRENDIMAS, SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

45. Vartotojas, manantis, kad EMA pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į EMA, kuo išsamiau nuroydamas skundo aplinkybes ir savo reikalavimą. Vartotojas privalo pateikti skundą ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai Vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie galimą jo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
46. EMA gautą rašytinį Vartotojo kreipimąsi išnagrinėja ir ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikia išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą. Jei dėl priežasčių, kurių EMA negali kontroliuoti, atsakymo negalima pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, EMA pateikia negalutinį atsakymą, aiškiai nuroydamas vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio bus pateiktas galutinis atsakymas. Galutinio atsakymo terminas neturi viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Vartotojų skundai nagrinėjami neatlygintinai.
47. Vartotojo skundai priimami ir nagrinėjami vadovaujantis EMA [skundų nagrinėjimo taisyklėmis](#).
48. Jeigu EMA atsakymas Vartotojo netenkina arba jeigu atsakymas nebuvo pateiktas per 47 punkte nurodytą terminą, Vartotojas turi teisę per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į EMA dienos pateikti prašymą vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančiai institucijai – Lietuvos bankui, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.
49. Vartotojas gali kreiptis į Lietuvos banką šiais būdais:
- 49.1. užpildyti internetinę kreipimosi [forma](#) Lietuvos banko interneto puslapyje;
- 49.2. užpildyti kreipimosi [forma](#) ir ją siųsti el. paštu info@lb.lt;
- 49.3. užpildytą kreipimosi [forma](#) arba laisvos formos kreipimąsi siųsti paštu arba pateikti atvykus į Lietuvos banką adresu Totorių g. 4, Vilnius.
50. Šioms taisyklėms taikoma Lietuvos Respublikos teisė. Tarp EMA ir Vartotojo kilę ginčai sprendžiami derybų keliu. Nepavykus jų išspręsti taikiai, ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos teismuose, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

51. 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 nurodytu el. pašto adresu, pridėdant naują Taisyklių redakciją patvarioje laikmenoje, ne vėliau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų prieš pakeitimų įsigaliojimo dieną. Vartotojas patvirtina sutikimą su nauja Taisyklių redakcija EMA Sistemoje. Vartotojas, nesutikdamas su pakeitimais, turi teisę atsisakyti naudotis EMA paslaugomis ir po pakeitimų įsigaliojimo datos savarankiškai nutraukti naudojimąsi EMA paslaugomis.
52. 60 (šešiasdešimt) dienų informavimo terminas netaikomas ir pakeitimai įsigalioja kitą dieną nuo jų paskelbimo dienos arba nuo skelbime nustatytos įsigaliojimo datos, kai:
- 52.1. Taisyklės keičiamos dėl teisės aktų privalomų reikalavimų įgyvendinimo;
- 52.2. Vartotojui nustatomos palankesnės sąlygos, pavyzdžiui, mažinami EMA paslaugų įkainiai.
- 52.3. atliekami neesminiai Taisyklių pakeitimai tokie kaip stiliumo ar gramatikos pataisymai, punktų ar skyrių performulavimas, perkėlimas ir pan., kurie neapriboja Vartotojo teisių ir nepadidina jo atsakomybės.
53. 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. Informacija apie tai, kaip EMA tvarko asmens duomenis, teikdama EMA paslaugas, pateikta UAB Elektroninių mokėjimų agentūros [privatumo pranešime](#).

54. EMA konfidencialia informacija laiko visą Vartotojui pateiktą informaciją bei visą iš Vartotojo gautą informaciją ir dokumentus. Vartotojas, siųsdamas arba pageidaudamas gauti pranešimus ar bet kokią kitą informaciją elektroniniu paštu bei telefonu, prisiima galimą konfidencialios informacijos atsitiktinio atskleidimo kitiems asmenims riziką. Konfidenciali informacija jokia apimtimi negali būti atskleista ar perduota jokiems tretiesiems asmenims, išskyrus norminių teisės aktų nustatytais atvejais ar gavus rašytinį kitos Šalies sutikimą.
55. Konfidencialumo įsipareigojimas netaikomas tokiai informacijai, kuri:
- 55.1. teisės norminiuose aktuose nustatyta tvarka laikoma vieša informacija;
 - 55.2. informacija tampa prieinama ar viešai žinoma nepažeidžiant Sutartyje nustatytų konfidencialumo įsipareigojimų;
 - 55.3. informacija privalo būti atskleista kompetentingai valstybės institucijai teisės norminiuose aktuose nustatyta tvarka ir apimtimi.
56. EMA nebus laikoma pažeidusia konfidencialumo įsipareigojimo, jeigu:
- 56.1. konfidenciali informacija bus atskleista EMA akcininkams, valdymo organų ir administracijos nariams, darbuotojams, kuriems pagal vykdomas funkcijas tokia informacija yra būtina darbo užduotims atlikti, teisiniams ir finansiniams konsultantams, paskolų davėjams, auditoriams;
 - 56.2. EMA atskleis konfidencialią informaciją tokiems tretiesiems asmenims (įskaitant, bet neapsiribojant, AB „Ignitis grupė“ priklausančias ir (ar) šią įmonių grupę sudarančias įmones), su kuriais EMA bus sudariusi prekių ir (ar) paslaugų teikimo, ir (ar) kitas sutartis, būtinas pagal šią Sutartį EMA priimtų įsipareigojimų vykdymui.
57. Taisyklėse numatytais atvejais perleidžianti konfidencialią informaciją tretiesiems asmenims Šalis privalo užtikrinti tokių asmenų konfidencialumo įsipareigojimus perleidžiamos informacijos atžvilgiu bei prisiima atsakomybę už trečiųjų asmenų padarytus konfidencialumo pažeidimus.
58. Visi pranešimai, prašymai, skundai ir kita informacija EMA siunčiami elektroninio pašto adresu: ema@ignitis.lt. Taip pat ši informacija gali būti siunčiama adresu Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, Informacija gali būti teikiama lietuvių arba anglų kalbomis.
59. EMA turi teisę Vartotojo prašymo ar skundo nagrinėjimo metu kreiptis į Vartotoją dėl tapatybės nustatymo, jei ji nebuvo tinkamai nustatyta prašymo pateikimo metu.
60. Vartotojas bet kada gali susipažinti su galiojančių Taisyklių redakcija Savitarnos svetainėje.