

LIETUVOJE IŠDUODAMŲ „MOBILE-ID“ SERTIFIKATŲ NAUDOJIMO NUOSTATAI IR SĄLYGOS

Dokumentas originalo kalba: <https://www.sk.ee/upload/files/SK-TCU-LTMID-ID-EN-CURRENT.pdf>
 Galioja nuo 2018-10-24

Sąvokos ir trumpiniai

Sąvoka / trumpinys	Paaiškinimas
Autentifikacija	Unikalus asmens identifikavimas patikrinant tariamą jo tapatybę.
CA	Sertifikavimo centras
CP	SK ID Solutions AS Lietuvoje išduodamų „Mobile-ID“ Sertifikatų taisyklės.
CPS	SK ID Solutions AS – EID-SK sertifikavimo veiklos nuostatai.
eIDAS	2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EC.
Kvalifikuotas elektroninis parašas	Pažangus elektroninis parašas, sukurtas kvalifikuoto parašo kūrimo įrenginiu ir kurio veikimas paremtas elektroniniams parašams skirtu Kvalifikuotu sertifikatu.
Kvalifikuotas sertifikatas	Elektroninių parašų sertifikatas, kurį išduoda kvalifikuotas paslaugų teikėjas, atitinkantis eIDAS reglamento I priede nustatytus reikalavimus.
Kvalifikuoto parašo kūrimo įrenginys (QSCD)	Saugus parašo kūrimo įrenginys, atitinkantis eIDAS reglamente nustatytus reikalavimus.
MO	Mobiliojo ryšio operatorius. Taip pat MO yra telekomunikacijų paslaugų teikėjas.
„Mobile-ID“	Skaitmeninės tapatybės forma, kurios Sertifikatai, sudarantys elektroninio identifikavimo ir elektroninio parašo galimybę, yra susieti su mobiliojo telefono SIM kortele.
Nuostatai ir sąlygos	Šis dokumentas, apibrėžiantis vartotojo pareigas ir atsakomybę naudojantis Sertifikatais.
OCSP	Internetinis Sertifikato būsenos protokolas.
OID	Identifikatorius, naudojamas suteikti objektui unikalų pavadinimą.
Pasikliaujančioji šalis	Subjektas, pasikliaunantis Sertifikate pateikiama informacija arba SK pateikiamos Sertifikato būsenos informacija.
Privatusis raktas	Raktas iš raktų poros, kurį raktų poros savininkas turėtų laikyti paslapyje ir kuris yra naudojamas elektroniniams parašams kurti ir (arba) atitinkamu Viešuoju raktu užšifruotiems elektroniniams įrašams ar failams iššifruoti.
Sertifikatas	Viešasis raktas kartu su Sertifikato profilyje pateikta papildoma informacija, užkoduojamas Sertifikavimo centro išduodamu Privačiuoju raktu ir dėl to nesuklastojamas.
Sertifikato profilis	Dokumentas, kuris apibrėžia Sertifikate esančią informaciją ir minimalius Sertifikato reikalavimus.
SK	SK ID Solutions AS – sertifikavimo paslaugų teikėjas.
SK PS	SK ID Solutions AS Patikimumo užtikrinimo paslaugų teikimo veiklos nuostatai
SLA	Susitarimas dėl teikiamų paslaugų lygio.
Vartotojas	Fizinis asmuo, kuriam išduodamas „Mobile-ID“ Sertifikatas.
Viešasis raktas	Raktas iš raktų poros, kuris atitinkamo Privačiojo rakto savininko gali būti naudojamas viešai ir kurį Pasikliaujančioji šalis naudoja atitinkamo Privačiojo raktų savininko sukurtiems elektroniniams parašams patikrinti ir (arba) užšifruoti pranešimams, kad jie galėtų būti iššifruoti tik atitinkamą Privatųjį raktą turinčio asmens.

1. Bendrosios nuostatos

- 1.1 Šie Nuostatai ir sąlygos apibrėžia pagrindinius SK taikomus veiklos principus bei praktikas, pateikiamus „Mobile-ID“ skirtose CP, CPS ir SK PS (pvz., Atskleidimo pareiškimas).
- 1.2 Nuostatai ir sąlygos reglamentuoja vartotojo naudojimąsi Sertifikatais ir yra teisinio įsipareigojimo pagrindas (susitarimas) tarp Vartotojo ir SK.
- 1.3 Vartotojas privalo susipažinti su Nuostatais ir sąlygomis bei gavęs Sertifikatus jų laikytis.
- 1.4 SK turi teisę bet kuriuo metu Nuostatus ir sąlygas taisyti ar iš dalies keisti, jeigu yra pagrįstas poreikis tokiems pakeitimams. Informacija dėl pataisymų ar pakeitimų turi būti paskelbiama internetinėje svetainėje <https://sk.ee/en>.
- 1.5 Vartotojas dėl „Mobile-ID“ išdavimo gali kreiptis tik pats asmeniškai. „Mobile-ID“ negali būti išduodamas asmens atstovui.

2. Sertifikato priėmimas

- 2.1 Pasirašydamas „Mobile-ID“ sutartį, Vartotojas patvirtina, kad jis / ji yra susipažinęs ir sutinka su Nuostatais ir sąlygomis. Toks patvirtinimas laikomas „Mobile-ID“ Sertifikato priėmimu.
- 2.2 Jei atliekamas pakartotinas Sertifikato raktas, Vartotojas patvirtina, kad jis / ji perskaitė ir sutinka su Sąlygomis ir nuostatomis.

3. Sertifikato tipas, patvirtinimo procedūros ir naudojimas

Sertifikato tipas	Naudojimas	Taikoma sertifikato politika ir leidimas	OID	Apžvalga
Mobile-ID Sertifikatai	Kvalifikuoto elektroninio parašo Sertifikatas skirtas: eIDAS reikalavimus atitinkančio Kvalifikuoto elektroninio parašo sukūrimui.	SK ID Solutions AS – Lietuvoje išduodamų „Mobile-ID“ Sertifikatų taisyklės skelbiamos internetinėje svetainėje https://sk.ee/en/repository/CP/ .	1.3.6.1.4.1.10015.18.1	Internetinis atributas (1.3.6.1). Privataus subjekto atributas (4). Privataus verslo valdytojo suteiktas registruotojo verslo atributas IANA (1). SK atributas IANA registruose (10015). Sertifikavimo paslaugos atributas (1.3).
		ETSI EN 319 411-2 Naudojimo politika: QCP-n-qscd.	0.4.0.194112.1.2	itu-t (0). Identifikuota organizacija (4). etsi (0). Kvalifikuotų sertifikatų politika (194112). Politikų identifikatoriai (1). qcp-naturalus-qscd (2).
	Autentifikacijos Sertifikatas yra skirtas: Autentifikacijai.	SK ID Solutions AS Lietuvoje išduodamų „Mobile-ID“ Sertifikatų taisyklės skelbiamos internetinėje svetainėje https://sk.ee/en/repository/CP/ .	1.3.6.1.4.1.10015.18.1	Internetinis atributas (1.3.6.1). Privataus subjekto atributas (4). Privataus verslo valdytojo suteiktas registruotojo verslo atributas IANA (1). SK atributas IANA registruose (10015). Sertifikavimo paslaugos atributas (1.3).
		ETSI EN 319 411-1 Naudojimo politika: NCP+.	0.4.0.2042.1.2	itu-t (0). Identifikuota organizacija (4). etsi (0). Kitos Sertifikato politikos (2042). Politikų identifikatoriai (1). NCP+ (2).

- 3.1 Vartotojo Sertifikatus draudžiama naudoti visais žemiau įvardytais atvejais ar tikslais:
 - 3.1.1 neteisėta veika (įskaitant kibernetines atakas ir bandymus įsilaužti į „Mobile-ID“ Sertifikatų sistemą);
 - 3.1.2 naujų Sertifikatų ir (arba) informacijos, susijusios su Sertifikato galiojimu, išdavimas;
 - 3.1.3 trečiųjų šalių įgalinimas naudotis vartotojo Privačiuoju raktu;
 - 3.1.4 automatinis elektroniniam parašui skirto Sertifikato naudojimas;
 - 3.1.5 elektroniniam parašui skirto Sertifikato naudojimas pasirašant dokumentus, kurių pasirašymas gali sukelti nepageidaujamas pasekmes (šis punktas apima ir tokių dokumentų pasirašymą elektroninio parašo testavimo tikslais).
- 3.2 Vartotojo Autentifikacijos Sertifikatas negali būti naudojamas eIDAS reglamentą atitinkančių Kvalifikuotų elektroninių parašų kūrimui.

4. Patikimumo ribos

- a. Sertifikatai įsigalioja nuo Sertifikate nurodytos datos.
- b. Sertifikato galiojimas baigiasi Sertifikate nurodytą galiojimo pabaigos dieną arba kai Sertifikatas yra atšaukiamas.
- c. Audito įrašai yra saugomi ne trumpiau nei 10 metų. Fiziniai ir skaitmeniniai archyvų įrašai, apimantys informaciją apie prašymus išduoti Sertifikatus, registracijos informaciją ir užklausas arba prašymus atšaukti Sertifikatus, saugomi ne trumpiau nei 10 metų po atitinkamo Sertifikato galiojimo pabaigos.

5. Vartotojo teisės ir pareigos

- 5.1 Vartotojas turi teisę pateikti paraišką dėl „Mobile-ID“ Sertifikato išdavimo.
- 5.2 Vartotojas įsipareigoja:

- 5.2.1 sutikti su Sąlygomis ir nuostatomis;
 - 5.2.2 laikytis SK nustatytų reikalavimų;
 - 5.2.3 naudoti savo Privatųjį raktą tik Kvalifikuotų elektroninių parašų kūrimui;
 - 5.2.4 naudoti savo Privatųjį raktą ir Sertifikatą laikantis Nuostatų ir sąlygų, įskaitant 9 skirsnyje išdėstytus susitarimus, bei Estijos Respublikos ir Europos Sąjungos įstatymų;
 - 5.2.5 užtikrinti, kad jo / jos Privatusis raktas nebebūtų naudojamas tuo atveju, jeigu būtų informuotas, kad jo / jos Sertifikatas buvo atšauktas arba kad Sertifikatą išdavęs CA buvo pažeistas;
 - 5.2.6 užtikrinti, kad Vartotojas yra vienintelis savo Privačiojo rakto naudotojas;
 - 5.2.7 teikti MO nemelagingus ir teisingus savo asmeninius duomenis;
 - 5.2.8 informuoti MO, jei jo / jos Privatusis raktas yra nebenaudojamas, pamestas arba sunaikintas pagal galiojančius įstatymus;
 - 5.2.9 pasikeitus Sertifikate saugomiems asmeniniams duomenims ir pageidaujant toliau naudotis „Mobile-ID“ paslauga, kreiptis dėl naujo QSCD ir „Mobile-ID“ Sertifikatų;
 - 5.2.10 nedelsiant informuoti SK dėl galimo neautorizuoto jo / jos Privačiojo rakto naudojimo ir atšaukti savo Sertifikatus;
 - 5.2.11 nedelsiant atšaukti savo Sertifikatus tuo atveju, jeigu Vartotojas nebevaldo savo Privačiojo rakto arba prietaisas buvo pavogtas.
- 5.3 Vartotojas supranta, kad baigusį galioti arba atšauktų Sertifikatų pagrindu sudaryti Elektroniniai parašai yra negaliojantys.

6. SK teisės ir pareigos

- 6.1 SK įsipareigoja:
- 6.1.1 teikti sertifikavimo paslaugas, remiantis 9 skirsnyje ir atitinkamuose teisės aktuose nustatytais galiojančiais susitarimais;
 - 6.1.2 vesti išduotų Sertifikatų ir jų galiojimo terminų apskaitą;
 - 6.1.3 užtikrinti saugumą taikant vidines saugumo procedūras;
 - 6.1.4 užtikrinti galimybę tikrinti Sertifikatų galiojimą 24 valandas per parą;
 - 6.1.5 priimti ir registruoti MO pateiktus viešųjų raktų paketus;
 - 6.1.6 priimti ir užregistruoti QSCD bei atitinkamų viešųjų raktų, kuriuos pateikė MO, išdavimą;
 - 6.1.7 priimti ir registruoti MO pateiktus Sertifikatų išdavimo prašymus ir priimti sprendimus dėl jų išdavimo;
 - 6.1.8 priimti, registruoti ir tvarkyti Vartotojo, MO ir kompetentingos institucijos pateiktas paraiškas atšaukti „Mobile-ID“ Sertifikatus;
 - 6.1.9 užtikrinti, kad sertifikavimo raktai būtų apsaugoti taikant saugumo modulį įrangą (pavyzdžiui, HSM) ir kontroliuojami išskirtinai tik SK;
 - 6.1.10 užtikrinti, kad sertifikavimo raktai, kurie yra naudojami sertifikavimo paslaugoms, būtų aktyvuojami taikant kontrolės paskirstymo procedūrą.

7. Pasikliaujančiųjų šalių įsipareigojimai dėl Sertifikato būsenos patikros

- a. Pasikliaunančioji šalis įvertina rizikas ir atsakomybes, susijusias su Sertifikato pripažinimu ir patvirtinimu. Rizikos ir atsakomybės yra išdėstytos CPS ir CP.
 - b. Jei išduodant Sertifikatą ar Kvalifikuotą elektroninį parašą nepateikiama pakankamai informacijos, įrodančios Sertifikato galiojimą, Pasikliaunančioji šalis tikrina Sertifikato galiojimą remdamasi SK teikiamomis Sertifikato patvirtinimo paslaugomis Sertifikato panaudojimo arba pasirašymo Kvalifikuotu elektroniniu parašu metu.
 - c. Pasikliaunančioji šalis laikosi Sertifikate nurodytų apribojimų ir užtikrina, kad atliekama operacija atitinka CPS ir CP dokumentuose išdėstytas taisykles.
 - d. SK užtikrina Sertifikato būsenos patikros paslaugos prieinamumą 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę ir ne mažesnę nei 99,44 % bendrąjį metinį prieinamumą su iš anksto suplanuotu neprieinamumu, kuris negali viršyti 0,28 % bendro metinio prieinamumo.
 - e. SK teikia OCSP paslaugą, skirtą Sertifikato būsenai patikrinti. Ši paslauga pasiekiama naudojant HTTP protokolą.
 - f. Pasikliaujančioji šalis įsitikina Sertifikato galiojimu tikrindama Sertifikato galiojimo informaciją per OCSP paslaugą. SK teikia OCSP paslaugą remdamasi šiomis nuostatomis:
 - 7.6.1 OCSP paslauga yra nemokama ir viešai skelbiama internetinėje svetainėje <http://aia.sk.ee/nq2016>;
 - 7.6.2 Esant susitarimui, pagal galiojantį kainoraštį SK gali teikti OCSP paslaugą su geresniu SLA;
 - 7.6.3 OCSP paslaugai Sertifikato statusas yra prieinamas iki Sertifikato galiojimo pabaigos;
 - 7.6.4 OCSP paslaugos URL įtraukiamas į Sertifikato AIA (institucijos informacijos prieglobį) laukelį pagal Sertifikato profilį.
- 7.7 Informacija apie pasibaigusio Sertifikato atšaukimo būseną gaunama kreipiantis el. paštu info@sk.ee.

8. Ribota garantija ir atsakomybės atsisakymas / apribojimai

- 8.1 Vartotojas yra vienintelis už savo Privačiojo rakto priežiūrą atsakingas asmuo.
- 8.2 Vartotojas yra vienintelis asmuo, nešantis pilną atsakomybę už bet kokias Autentifikacijos ir Elektroninio parašo Sertifikatų naudojimo pasekmes Sertifikatų galiojimo metu ir galiojimui pasibaigus.
- 8.3 Vartotojas yra vienintelis asmuo, nešantis atsakomybę už bet kokią žalą, padarytą nesilaikant arba neteisingai vykdant savo įsipareigojimus, apibrėžtus šiuose Nuostatuose ir sąlygose ir (arba) Estijos Respublikos teisės aktuose.
- 8.4 Vartotojas supranta, kad baigusį galioti arba atšauktų Sertifikatų pagrindu sudaryti Elektroniniai parašai yra negaliojantys.
- 8.5 SK užtikrina, kad:
 - 8.5.1 sertifikavimo paslaugos yra teikiamos remiantis CPS, CP ir atitinkamuose Estijos Respublikos bei Europos Sąjungos teisiniuose dokumentuose nustatyta tvarka;
 - 8.5.2 sertifikavimo raktai yra apsaugoti, taikant saugumo modulį įrangą (pvz., HSM), ir kontroliuojami išskirtinai tik SK;
 - 8.5.3 sertifikavimo paslaugai teikti naudojami sertifikavimo raktai yra aktyvuojami taikant paskirstytos kontrolės procedūrą;
 - 8.5.4 organizacija turi privalomąjį draudimą, kuris apima visas SK teikiamas paslaugas ir užtikrina žalos, kylančios dėl SK įsipareigojimų nevykdymo, atlyginimą;
 - 8.5.5 prieš nutraukdama Sertifikato paslaugos teikimą, SK apie tai informuoja visus Vartotojus ir remdamasi CSP nustatytais procesais tvarko bei saugo visą su Sertifikato paslaugos nutraukimu susijusią informaciją ir dokumentus.
- 8.6 SK neatsako už:
 - 8.6.1 Vartotojų Privačiųjų raktų slaptumą, bet kokį netinkamą Sertifikatų naudojimą arba netinkamą Sertifikatų patikrą, klaidingus Pasitikliaujančiosios šalies sprendimus arba bet kokias kitas pasekmes, kylančias dėl klaidingo ar aplaidaus Sertifikatų patikros proceso;
 - 8.6.2 savo įsipareigojimų nevykdymą, jei jis kyla dėl priežiūros institucijos, duomenų apsaugos priežiūros institucijos, Patikimo sąrašo ar bet kokios kitos viešos institucijos padarytų klaidų arba saugumo pažaidimų;
 - 8.6.3 savo įsipareigojimų nevykdymą, sukeltą nenugalimos jėgos (*force majeure*).

9. Taikytini susitarimai, CPS, CP

- 9.1 Su Nuostatais ir sąlygomis susiję susitarimai ir veiklos nuostatai yra šie:
 - 9.1.1 SK ID Solutions AS Lietuvoje išduodamų „Mobile-ID“ Sertifikatų taisyklės, skelbiamos čia: <https://sk.ee/en/repository/CP/>;
 - 9.1.2 SK ID Solutions AS EID-SK sertifikavimo veiklos nuostatai, skelbiami čia: <https://sk.ee/en/repository/CPS/>;
 - 9.1.3 SK ID Solutions AS Patikimumo užtikrinimo paslaugų teikimo veiklos nuostatai, skelbiami čia <https://sk.ee/en/repository/sk-ps/>;
 - 9.1.4 Lietuvoje išduodamo „Mobile-ID“ Sertifikatas ir OCSP profilis, skelbiamas čia: <https://www.sk.ee/en/repository/profiles/>;
 - 9.1.5 Kliento duomenų apsaugos taisyklės, skelbiamos čia: <https://www.sk.ee/en/repository/data-protection/>.
- 9.2 Visų taikytinų dokumentų galiojančios versijos yra viešinamos SK talpykloje: <https://www.sk.ee/en/repository/>.

10. Privatumo politika ir konfidencialumas

- 10.1 Tvarkydami asmeninę informaciją ir prisijungimo duomenis, SK vadovaujasi Kliento duomenų apsaugos principais, pateiktais SK talpykloje: <https://sk.ee/en/repository/data-protection/>, ir Estijos Respublikos teisės aktais.
- 10.2 Vartotojas žino ir sutinka su tuo, kad Autentifikacijos Sertifikatų naudojimo metu Autentifikacijos užklausa vykdančiam asmeniui yra išsiunčiamas Vartotojui išduotas Sertifikatas, kuriame yra nurodytas Vartotojo vardas, pavardė ir asmens kodas.
- 10.3 Vartotojas žino ir sutinka su tuo, kad Kvalifikuoto elektroninio parašo Sertifikatų naudojimo metu prie elektroniniu būdu pasirašomo dokumento pridėdamas Vartotojui išduotas Sertifikatas, kuriame yra nurodytas Vartotojo vardas, pavardė ir asmens kodas.
- 10.4 Visa paslaugų teikimo metu gaunama ir viešai skelbti neskirta informacija (pavyzdžiui, informacija, kuri SK tapo žinoma vykdant Patikimumo užtikrinimo paslaugų teikimą) yra konfidenciali. Vadovaujantis įstatymais, Vartotojas turi teisę gauti iš SK surinktą informaciją apie save.
- 10.5 Konfidencialią informaciją ir vidiniam naudojimui skirtą informaciją SK saugo nuo neteisėtos prieigos ir taikydama įvairias apsaugos priemones sulaiko jos perdavimą trečiosioms šalims.
- 10.6 SK turi teisę atskleisti Vartotojo duomenis trečiosioms šalims, kurios įgyvendina įstatymus ir teisinius aktus bei turi teisę gauti tokią informaciją.
- 10.7 SK turi teisę tikrinti iš patikimų šaltinių gautą informaciją, susijusią su Vartotojo identifikavimu, jei tai yra būtina sertifikavimo paslaugai teikti.
- 10.8 Nuasmeninti statistiniai duomenys apie SK teikiamas paslaugas yra laikomi vieša informacija. SK pasilieka teisę skelbti nuasmenintus statistinius duomenis apie savo paslaugas.
- 10.9 Registracijos informacija saugoma 10 metų nuo Sertifikato galiojimo pabaigos.

11. Kompensavimo politika

- 11.1 Kompensavimo procedūras SK vykdo individualiai kiekvienu konkrečiu atveju.

12. Teisės aktai, skundai ir ginčų sprendimas

- 12.1 SK kaip Sertifikavimo centras yra registruotas Estijos Respublikoje ir Europos Sąjungoje, todėl sertifikavimo paslaugai taikomi Estijos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktai.
- 12.2 Visi ginčai tarp šalių yra sprendžiami derybų keliu. Šalims nepavykus susitarti taikiai, ginčas sprendžiamas teisme SK būstinės lokacijoje.
- 12.3 Kitos šalys apie skundus ar pretenzijas informuojamos ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po skundo ar pretenzijos pagrindo nustatymo, išskyrus atvejus, kai įstatymai numato kitaip.
- 12.4 Vartotojas arba bet kokia kita šalis gali teikti savo skundus ar reikalavimus šiuo elektroninio pašto adresu info@sk.ee.
- 12.5 Visi skundai ir užklausos turi būti siunčiami naudojant šiuose Nuostatuose ir sąlygose pateiktą kontaktinę informaciją.

13. SK ir saugyklų licencijos, kokybės ženklai ir auditas

- 13.1 „Mobile-ID“ Kvalifikuoto elektroninio parašo sertifikavimo tarnyba turi kvalifikuotą statusą Estijos Patikimume sąraše: (<https://sr.riik.ee/lt/tl.html>). Galiojančių nuostatų ir standartų laikymasis yra būtina sąlyga įtraukimui į Patikimumą sąrašą.
- 13.2 Atitikties įvertinimo įstaiga yra akredituota pagal Reglamentą (EB) Nr. 765/2008 kaip kompetentinga atlikti kvalifikuoto Patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjo ir jo teikiamų kvalifikuotų Patikimumo užtikrinimo paslaugų atitikties vertinimą.
- 13.3 Audito išvados arba sertifikatai, pagrįsti atitikties įvertinimo, atlikto pagal eIDAS reglamentą. Atitinkami teisės aktai, standartai ir audito rezultatai yra paskelbti SK svetainėje <https://sk.ee/lt/repository/audit/>.

14. Pakeitimai

- 14.1 Visi pakeitimai, susiję su „Mobile-ID“, yra derinami su MO.
- 14.2 Nuostatų ir sąlygų pakeitimai skelbiami elektroniniu būdu svetainėje <https://www.sk.ee/en/repository/conditions-for-use-of-certificates/>.

15. Kontaktinė informacija

- 15.1 Patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjas

SK ID Solutions AS
 Registracijos kodas 10747013
 Parnu Ave. 141, 11314
 Tallinas, ESTIJA
 (Pirmadieniais – antradieniais 9:00-18:00 val. Rytų Europos laiku)
<http://www.sk.ee/en>
 Telefonas +372 610 1880
 Faksas +372 610 1881
 El. paštas info@sk.ee

- 15.2 Prašymai dėl telekomunikacijų paslaugų nutraukimo priimami visą parą, be išėiginių kreipiantis MO pagalbos linija. Pagalbos linija:
 - 15.2.1. 1817 arba 8 698 63 333;
 - 15.2.2. 1501;
 - 15.2.3. 1575 arba 117; +370 6 840 0075 arba +370 6 840 0117;1577; +370 6 840 0077.
- 15.3. Paraiškos dėl „Mobile-ID“ Sertifikatų atšaukimo priimamos MO salonuose.
- 15.4. Klientų aptarnavimo taškų arba MO salonų sąrašas ir kontaktinė informacija pateikti SK svetainėje <https://sk.ee/en/kontakt/customerservice/> ir MO svetainėje adresu <https://tele2.lt/privatiems/kontaktai#salonai>.