

# ძირითადი მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულება

## 1 ხელშეკრულების საგანი

ოპერატორი გაუწევს აბონენტს მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებას, როგორც ეს განმარტებულია „მომსახურების გაწევის სტანდარტულ პირობებში“ (შემდგომში - „სტანდარტული პირობები“) ქსელის დაფარვის ზონის მოქმედების ტერიტორიაზე (მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე), ხოლო აბონენტი გადაიხდის მომსახურების საფასურს და შეასრულებს ხელშეკრულებით და მხარეთა შორის სხვა (ინდივიდუალური) შეთანხმებებით განსაზღვრული ვალდებულებებს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

## 2 ქსელში ჩართვა/მომსახურების პირობები

- 2.1 ქსელში ჩართვის ვადა მოცემულია მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულებაში.
- 2.2 ხელშეკრულება შეიძლება გაფორმდეს როგორც ერთ სააბონენტო ნომერზე, ასევე რამდენიმეზე ერთად ან ინდივიდუალურად ცალ-ცალკე. შესაბამისად, ხელშეკრულების პირობების მოქმედება ვრცელდება ინდივიდუალურად თითოეულ სააბონენტო ნომერზე, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული.
- 2.3 მომსახურების მიწოდება ხორციელდება წინასწარი გადახდის პრინციპით.
- 2.4 აბონენტმა მომსახურების მისაღებად უნდა გამოიყენოს სააბონენტო მოწყობილობა (აპარატი), რომელიც შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ და ოპერატორის ვებგვერდზე გამოქვეყნებულ ტექნიკურ მოთხოვნებს/სტანდარტებს და ოპერატორის მიერ გაცემული სიმ-ბარათი ან E-Sim.
- 2.5 ნუმერაცია გამოყენებულ უნდა იქნას იმ მიზნით და დანიშნულებით, რისთვისაც იგი გაცემულ იქნა ოპერატორის მიერ. მაგ. ნუმერაცია - 7XX XXX XXX გამოყენებულ უნდა იყოს მხოლოდ ინტერნეტ მომსახურების მისაღებად და ასეთი სიმბარათი განთავსებული უნდა იყოს მხოლოდ ოპერატორის მიერ გადაცემულ მოდემში.

## 3 მომსახურების ხარისხი

- 3.1 ოპერატორი ვალდებულია ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად აღმოფხვრას დაზიანება და აღადგინოს ქსელის ნორმალურ რეჟიმში ფუნქციონირება კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ან არაუგვიანეს 12 საათისა.
- 3.2 ხელშეკრულებით განსაზღვრული დათქმებისა, მათ შორის, „სტანდარტული პირობებით“ მოცემული გამონაკლისი შემთხვევების გათვალისწინებით, თუ მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების ხანგრძლივობა აღემატება ამ ხელშეკრულების 3.1 პუნქტით განსაზღვრულ დროს, ოპერატორის პასუხისმგებლობა, მისი დადასტურებული ბრალეულობის შემთხვევაში, შემოიფარგლება და განისაზღვრება შემდეგნაირად:
  - ა – ძირითადი მომსახურების შემთხვევაში, უკანასკნელ საანგარიშო პერიოდში აბონენტის მიერ ერთი საათის განმავლობაში საშუალოდ ფაქტობრივად მიღებული მომსახურების საფასურის ოდენობის 1 პროცენტით, ყოველ ვადაგადაცილებულ საათზე.
  - ბ – დამატებით სერვისების შემთხვევაში, ასეთი მიუღებელი სერვისის საფასურის პროპორციული შემცირებით.შენიშვნა: ამ პუნქტით გათვალისწინებული კომპენსაცია მოთხოვნილ უნდა იყოს აბონენტის მიერ და მისი დაკმაყოფილების შემთხვევაში იგი დაერიცხება აბონენტს სააბონენტო ანგარიშზე გააქტიურებული ლიმიტის სახით.
- 3.3 მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების დრო ითვლება აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით დადგენილი წესით ოპერატორის შეტყობინების მომენტიდან მის აღმოფხვრამდე დროის მონაკვეთით.
- 3.4 აბონენტი უფლებამოსილია მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია მიიღოს ცხელი ხაზის საშუალებით.

## 4 მომსახურების შეზღუდვა/შეწყვეტა/აღდგენა

- 4.1 ოპერატორი უფლებამოსილია სრულად ან ნაწილობრივ (კონკრეტულ ან ყველა სააბონენტო ნომერზე) შეუზღუდოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება:

- 4.1.1 ცალმხრივად (გამავალი ზარი, SMS და ყველა სახის ფასიანი მომსახურება) ავანსის/ერთეულების ამოწურვის შემთხვევაში ან დავალიანების (მათ შორის, პორტირებულ ნომერზე დონორი ოპერატორის ან სხვა მესამე პირის დავალიანების) არსებობისას;
- 4.1.2 ორმხრივად (შემავალი და გამავალი ზარი, SMS და ა.შ.) მომსახურების ბოლო შესყიდვის (თანხის ჩარიცხვა სააბონენტო ანგარიშზე) ან ბოლო ფასიანი ქმედებიდან (მომსახურების პაკეტის შეძენისას ფასიან ქმედებად მოიაზრება პაკეტის შეძენა და არა პაკეტით გათვალისწინებული ერთეულებით სარგებლობა) ან ცალმხრივად შეზღუდვიდან 60 დღის გასვლის შემდეგ;
- 4.1.3 სრულად ან ნაწილობრივ „კეთილსინდისიერი სარგებლობის წესების“ დარღვევისას;
- 4.1.4 ოპერატორის მიერ აბონენტისთვის გაწეულ ნებისმიერ სხვა მომსახურებაზე დავალიანების არსებობისას, გარდა იმ შემთხვევისა თუ აბონენტს მომსახურება წინასწარ აქვს შეძენილი;
- 4.1.5 ხელშეკრულების პირობის დარღვევისას;
- 4.1.6 კონკრეტული მომსახურების/დამატებითი სერვისის გაუქმების ან მისი მოდიფიცირებისას ან თუ კონკრეტულ ტერიტორიაზე ობიექტური მიზეზების გამო ოპერატორს აღარ ექნება მომსახურებას მიწოდების შესაძლებლობა.
- 4.2 მომსახურების შეზღუდვა ავტომატურად იწვევს დამატებითი სერვისის შეზღუდვას, თუ ასეთი დამატებითი სერვისის პირობებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.
- 4.3 სიმ-ბარათის/მობილური აპარატის დაკარგვის შემთხვევაში, აბონენტს შესაძლებლობა ექნება დაბლოკოს სააბონენტო ნომერი პორტალის ან ოპერატორის მიერ შეთავაზებული სხვა საშუალებითა და პირობებით. თუ დაბლოკვის დროს ოპერატორის მიერ სხვა პირობა არ იქნება დადგენილი, სააბონენტო ნომრის დაბლოკვის მაქსიმალური ვადა იქნება 30 დღე. თუ ამ ვადაში არ მოხდება ბლოკის მოხსნა, 31-ე დღეს ნომერი გაუქმდება (დაბლოკილ სააბონენტო ნომერზე შეწყდება ხელშეკრულების მოქმედება).
- 4.4 ძირითადად მომსახურების შეზღუდვის პერიოდში შესაძლებელი იქნება ოპერატორის ცხელ ხაზზე და საგანგებო სამსახურის ნომრებზე ზარის განხორციელება.
- 4.5 ბალანსის/ერთეულების ამოწურვის, დავალიანების ან დაგეგმილი პროფილაქტიკური სამუშაოების გამო მომსახურების შეზღუდვამდე, ტექნიკური და პროგრამულ-აპარატული ფუნქციონალობის სრული ხელმისაწვდომობის და შესაძლებლობების ფარგლებში, აბონენტის გაფრთხილების მიზნით ოპერატორის მოახდენს ინფორმირებას, მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის შესახებ. სხვა შემთხვევებში (მაგ. ფორს-მაჟორი) ოპერატორი მიიღებს გონივრულ ზომებს აბონენტის ინფორმირებისათვის.
- 4.6 ოპერატორის მიერ გაგზავნილი ნებისმიერი შეტყობინება ჩაითვლება მიღებულად, გაგზავნის ფაქტის დადასტურების შემთხვევაში, მიუხედავად იმისა, აბონენტის მიერ მოხდება თუ არა ასეთი შეტყობინების შინაარსის ფიზიკურად მიღება/წაკითხვა/მოსმენა.
- 4.7 მომსახურების მიწოდება განახლდება დავალიანების სრულად დაფარვის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და სააბონენტო ანგარიშზე დადებითი ბალანსის არსებობის ან შეზღუდვის სხვა საფუძვლის აღმოფხვრიდან 24 საათის განმავლობაში.
- 4.8 ავანსის/ერთეულების ამოწურვის შემთხვევაში ან პაკეტის ვადის გასვლის შემთხვევაში, თუ არ შეიზღუდა მომსახურების მიწოდება აბონენტი ვალდებულია გადაიხადოს გაწეული მომსახურების საფასური.
- 4.9 თუ სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული კონკრეტული შეთანხმებით, ფულადი ვალდებულება აბონენტის მხრიდან უნდა შესრულდეს ოპერატორის მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 5 დღის ვადაში, წინააღმდეგ შემთხვევაში, ოპერატორი უფლებამოსილი იქნება დაარიცხოს ჯარიმა გადაუხდელი თანხის 20 პროცენტის ოდენობით.

## 5 ტარიფები

- 5.1 მომსახურების სტანდარტული ტარიფები მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე და „მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულებაში“.
- 5.2 სხვა სატარიფო გეგმების, დამატებითი სერვისის, მომსახურების პაკეტების, საერთაშორისო ზარების და ბალის სხვა ანგარიშებიდან ტარიფები/პირობები მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე. აბონენტი უფლებამოსილია მისი შეხედულებისამებრ, ოპერატორის მიერ განსაზღვრული ფორმით/პირობებით, გაიაქტიუროს/შეიძინოს ოპერატორის მიერ შეთავაზებული ტარიფი/პაკეტი.

- 5.3 საერთაშორისო დაშვების კოდით სარგებლობის ან ე.წ. სპეც ნომრებზე დაკავშირების საფასური/პირობები დგინდება ასეთი ნომრის/კოდის მფლობელი პირების მიერ.
- 5.4 ტარიფები მოცემულია საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული გადასახადების ჩათვლით, თუ კონკრეტული მომსახურების ტარიფით გათვალისწინებული პირობებით, სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული.
- 5.5 112-ის მომსახურების საფასურის დარიცხვა განხორციელდება 2019 წლის 30 დეკემბრის საქართველოს მთავრობის №660 დადგენილებით გათვალისწინებული წესით.
- 5.6 ერთიანი უწყვეტი ზარის მაქსიმალური ხანგრძლივობა შეადგენს 30 წუთს. ინტერნეტ მომსახურების დაყოვნება (Latency): < 400 მილიწამი.
- 5.7 ანგარიშსწორება ხორციელდება სააბონენტო ანგარიშზე თანხის განთავსების ან უშუალოდ მომსახურების პაკეტის შექმნით. ანგარიშზე თანხის ჩარიცხვა შესაძლებელია პორტალის ან ოპერატორის ვებგვერდის ან ოპერატორის მიერ შეთავაზებული სხვა საშუალებით. ანგარიშზე თანხის ჩასარიცხად მესამე პირების სერვისის გამოყენებისას, სერვისის საფასური და პირობები დგინდება ასეთი სერვისის გამწვევი კომპანიის მიერ და იგი სცილდება ოპერატორის პასუხისმგებლობის ფარგლებს.
- 5.8 ოპერატორი უფლებამოსილია აბონენტის ნებისმიერი მომსახურების ანგარიშიდან უაქცეპტო წესით ჩამოჭრას ოპერატორის მიერ გაწეული ნებისმიერი მომსახურების საფასური ან ნებისმიერი სხვა სამართლებრივი ურთიერთობიდან მისაღები თანხა.

**6 მომსახურების და ხელშეკრულების პირობების ცვლილება**

- 6.1 მომსახურების/ხელშეკრულების პირობები ან ტარიფები სრულად ან ნაწილობრივ შეიძლება ნებისმიერ დროს შეიცვალოს ოპერატორის ინიციატივით, ცალმხრივად მინიმუმ 30 დღით ადრე აბონენტის შეტყობინების საფუძველზე.
- 6.2 თუ ცვლილებების შედეგად იზრდება მომსახურების საფასური ან არსებობს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა შემთხვევა, ოპერატორი უზრუნველყოფს აბონენტის ინფორმირებას ინდივიდუალური შეტყობინებით, განახლებული ინფორმაციის მიღების საშუალების მითითებით. ყველა სხვა შემთხვევაში ოპერატორი უფლებამოსილია არ დაიცვას 6.1 პუნქტით გათვალისწინებული ვადა.
- 6.3 აბონენტი უფლებამოსილია ახალი პირობების ან ტარიფების ძალაში შესვლამდე, შეცვალოს მომსახურების პაკეტი ან შეწყვიტოს იმ მომსახურების სახეობა, რომელსაც ეხება ცვლილებები ან შეწყვიტოს ხელშეკრულება. თუ აბონენტი გააგრძელებს მომსახურების შეცვლილი პირობებით მიღებას მიიჩნევა, რომ იგი სრულად ეთანხმება ცვლილებებს.
- 6.4 აბონენტი უფლებამოსილია გაიაქტიუროს/შეიძინოს ოპერატორის მიერ შეთავაზებული მისთვის სასურველი სატარიფო გეგმა/დამატებითი სერვისი. ოპერატორი უზრუნველყოფს აბონენტის მიერ შერჩეული სატარიფო გეგმის/ან აქციის პირობების გაცნობის და გააქტიურების შესაძლებლობას სხვადასხვა ფორმით (IVR, SMS, USSD და ა.შ.) ინფორმაცია ტარიფის შეცვლის, აქციაში/სატარიფო გეგმაში ჩართვის პირობების შესახებ პერიოდულად ქვეყნდება ოპერატორის ვებგვერდზე.
- 6.5 აბონენტის ნების გამოვლენა შესაძლოა დადასტურდეს SMS, USSD პორტალის, აპლიკაციის, საკონტაქტო მონაცემებიდან გამოგზავნილი შესაბამისი დასტურით და ნებისმიერი სხვა ფორმით. მომსახურების /დამატებითი სერვისის/მომსახურების პაკეტის აბონენტის მიერ აქტივაცია გულისხმობს, რომ აბონენტი დეტალურად გაეცნო მის პირობებს და უპირობოდ ეთანხმება მათ.
- 6.6 იმ გარემოების გათვალისწინებით, რომ ამ მუხლით დადგენილი წესით, ხელშეკრულების პირობები შესაძლებელია ოპერატორის მიერ ცალმხრივად შეიცვალოს, ოპერატორის ვებგვერდზე ქვეყნდება ხელშეკრულების ტექსტის განახლებული ვერსია, ცვლილებების თარიღების მითითებით და ამ ვერსიას ექნება უპირატესი ძალა მხარეთა შორის მანამდე მოქმედ ხელშეკრულებასთან მიმართებით.

**7 ხელშეკრულების შეწყვეტა**

- 7.1 ხელშეკრულება სრულად ან ნაწილობრივ (კონკრეტულ ან ყველა სააბონენტო ნომრზე) შესაძლებელია ნებისმიერ დროს შეწყდეს:
  - 7.1.1 მხარეთა შეთანხმებით;
  - 7.1.2 აბონენტის მოთხოვნით;

- 7.1.3 ავტომატურად, მომსახურების ორმხრივად შეზღუდვის საფუძვლის 120 დღის განმავლობაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში;
- 7.1.4 ოპერატორის მიერ, აბონენტის მიერ ხელშეკრულების გაფორმებიდან 150 დღის განმავლობაში სააბონენტო ანგარიშზე თანხის არ შეტანის ან მომსახურების პაკეტის არ შექმნის შემთხვევაში;
- 7.1.5 ოპერატორის ინიციატივით, ცალმხრივად ოპერატორთან გაფორმებული წინამდებარე თუ სხვა ხელშეკრულების ფარგლებში „კეთილსინდისიერი სარგებლობის წესების“ დარღვევის შემთხვევაში;
- 7.1.6 ოპერატორის მიერ, ერთი მხარის ინიციატივით, თუ მეორე მხარე არღვევს ხელშეკრულების პირობებს და დამრღვევი მხარე გაფრთხილების მიუხედავად არ აღმოფხვრის დარღვევას ან გაფრთხილების მიუხედავად განმეორებით დაარღვევს კონკრეტულ ვალდებულებას;
- 7.1.7 ოპერატორის მიერ, კონკრეტული მომსახურების სახეობის/ტექნოლოგიის გაუქმების ან მოდიფიცირებისას ან თუ კონკრეტულ ტერიტორიაზე ობიექტური მიზეზების გამო, ოპერატორს აღარ ექნება მომსახურებას მიწოდების შესაძლებლობა;
- 7.1.8 ოპერატორის მიერ, თუ აბონენტის მოთხოვნით დაბლოკილი ნომერზე არ მოიხსნება ბლოკი ოპერატორის მიერ განსაზღვრული პირობებით;
- 7.1.9 ერთ-ერთი მხარის გარდაცვალების/ლიკვიდაციისას;
- 7.1.10 სააბონენტო ნომრის პორტირებისას;
- 7.1.11 ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.
- 7.2** აბონენტს უფლება აქვს განახორციელოს პორტირება სხვა კომპანიის ქსელში. პორტირების მოთხოვნა გულისხმობს ამ ხელშეკრულების შეწყვეტის მოთხოვნას კონკრეტულ სააბონენტო ნომერზე და პორტირების წარმატებით განხორციელების შემთხვევაში, ხელშეკრულება ჩაითვლება შეწყვეტილად პორტირებულ სააბონენტო ნომერზე.
- 7.3** აბონენტს უფლება აქვს მოითხოვოს ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისათვის (შეწყვეტიდან 3 წლის განმავლობაში) სააბონენტო ანგარიშზე არსებული და გაუხარჯავი თანხის დაბრუნება. აბონენტს თანხა დაუბრუნდება მოთხოვნიდან 30 დღის განმავლობაში, დავალიანების (მათ შორის, ოპერატორთან არსებული სხვა სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან გამომდინარე) და მომსახურების ხარჯების გამოკლებით.
- 7.4** ხელშეკრულების შეწყვეტისას უქმდება სააბონენტო ანგარიშზე არსებული ნებისმიერი სახის ერთეულები, საჩუქარი, შეღავათი, ქულა და სხვ...
- 7.5** ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდგომ ოპერატორი უფლებამოსილია გააუქმოს სააბონენტო ნომერი და გასცეს იგი სხვა აბონენტზე.

## **8 პასუხისმგებლობა**

- 8.1** ოპერატორი კისრულობს პასუხისმგებლობას აუნაზღაუროს აბონენტს ის ზიანი, რომელიც შეიძლება მიადგეს აბონენტს ოპერატორის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შედეგად და რომელიც გამოწვეულია, ოპერატორის დადასტურებული ბრალეულობით, მხოლოდ განზრახვი ქმედებით ან უხეში გაუფრთხილებლობით.
- 8.2** აბონენტი კისრულობს პასუხისმგებლობას აუნაზღაუროს ოპერატორს ის ზიანი, რომელიც შეიძლება მიადგეს ოპერატორს აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შედეგად.
- 8.3** გარდა ხელშეკრულებით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა, იმ ფარგლებში, რა ფარგლებშიც მოქმედი კანონმდებლობით არის დაშვებული, არცერთი მხარე არ არის პასუხისმგებელი მეორეს წინაშე არაპირდაპირი ზიანისათვის, მათ შორის, წარმოების ან საქმიანობის შეჩერების, მონაცემთა დაკარგვის, მიუღებელი სარგებლის ან ნაყოფის ან სხვა არაპირდაპირი დანაკარგისათვის ან მათი შედეგებისათვის.

## **9 პრეტენზიის წარდგენის წესები/დავის გადაწყვეტა**

- 9.1** აბონენტი უფლებამოსილია პრეტენზიით (ზეპირი ან წერილობითი ფორმით) მიმართოს ოპერატორს ცხელი ხაზზე ან ელ. ფოსტაზე ან მისამართზე. საჩივრის ფორმა და მისი განხილვის წესები მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე. აბონენტის საჩივარი განხილული იქნება კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში.

**9.2** მხარეებს შორის დავა მხარის (პრეტენდენტის) არჩევანით, განსახილველად შესაძლებელია გადაეცეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს (მის კომპეტენციაში შემავალ საკითხებზე) ან სასამართლოს (თბილისის საქალაქო სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა კოლეგია წარმოადგენს დავის განმხილველ განსჯად სასამართლოს). ამასთან, მხარეები თანხმდებიან, რომ თუ დავა ეხება აბონენტის მიერ მომსახურების საფასურის გადაუხდელობას, პირველი ინსტანციის სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება დაუყოვნებლივ მიქცეულ იქნება აღსასრულებლად, საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის 268-ე მუხლის 1<sup>1</sup> ნაწილის საფუძველზე.