

## მომსახურების მიწოდების სტანდარტული პირობები

### **1 მოქმედების სფერო**

- 1.1 წინამდებარე მომსახურების მიწოდების სტანდარტული პირობები (შემდგომში - სტანდარტული პირობები) შედგენილია საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად და არეგულირებს ოპერატორსა და აბონენტს შორის ურთიერთობებს.
- 1.2 ოპერატორის მიერ აბონენტებისათვის შეთავაზებული ნებისმიერი სახის მომსახურების მიწოდება ხორციელდება სტანდარტული პირობების საფუძველზე, იმ დამატებების ან გამონაკლისების გათვალისწინებით, რაც განსაზღვრულია კონკრეტული მომსახურების მისაღებად.

### **2 ტერმინთა განმარტებები**

ტერმინები, რომლებიც არ არის განმარტებული სტანდარტული პირობებითა და ხელშეკრულებით, განმარტება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, ხოლო სტანდარტული პირობების და ხელშეკრულების (თუ სხვაგვარად არ იქნება განმარტებული კონკრეტულ ხელშეკრულებაში) მიზნებისათვის ქვემოთ მოცემულ ტერმინებს, გააჩნიათ შემდეგი მნიშვნელობა:

- 2.1 **აბონენტი** – პირი, ვისთანაც ოპერატორს გაფორმებული აქვს ხელშეკრულება ძირითადი მომსახურების მიწოდებაზე;
- 2.2 **ოპერატორი** – შპს „მაგთიკომი“, საიდენტიფიკაციო ნომერი: 204876606;
- 2.3 **მხარე** – ოპერატორი ან აბონენტი, კონტექსტიდან გამომდინარე;
- 2.4 **მხარეები** – ოპერატორი და აბონენტი ერთად;
- 2.5 **ძირითადი მომსახურება** – ოპერატორის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება, ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება, ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურება, VoIP მომსახურება, ჰოსტინგი, IPTV მომსახურება, თანამგზავრული მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება ან/და ნებისმიერი სხვა მომსახურება, რომელიც ოპერატორის მიერ შესაბამისი ხელშეკრულების საფუძველზე განსაზღვრული იქნება ასეთად;
- 2.6 **დამატებითი სერვისი** – მხოლოდ ძირითად მომსახურებასთან ერთად და მასთან მჭიდროდ დაკავშირებული (რომლის მიღებაც შეუძლებელია ოპერატორის ძირითადი მომსახურების მიღების გარეშე) ოპერატორის მიერ შეთავაზებული სხვადასხვა მომსახურება, რომლის პირობები ხელმისაწვდომია ოპერატორის ვებგვერდზე;
- 2.7 **მომსახურება** - გულისხმობს ძირითად მომსახურებას ან/და დამატებით სერვისს, ორივეს ერთად ან ცალ-ცალკე, კონტექსტის შესაბამისად;
- 2.8 **მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება** – საერთო სარგებლობის სატელეფონო მომსახურებები, რომლებიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების და მათთან დაკავშირებული საკომუნიკაციო მომსახურებების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება) განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით, რომლებიც საერთო სარგებლობის მობილური საკომუნიკაციო ქსელით არის უზრუნველყოფილი (საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელი არაფიქსირებული ტერმინაციის წერტილებით);
- 2.9 **ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება** – საერთო სარგებლობის სადენიანი/უსადენო სატელეფონო მომსახურება, რომელიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით;
- 2.10 **ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურება** - ინტერნეტ მომსახურება მიწოდებული ფიქსირებული ქსელის საშუალებით, სხვადასხვა ტექნოლოგიის გამოყენებით;

- 2.11 **ინტერნეტ მომსახურება** - საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა წერტილთან დაშვების შესაძლებლობას;
- 2.12 **VoIP მომსახურება** - სატელეფონო კავშირის უზრუნველყოფა ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული საკომუნიკაციო ქსელის მეშვეობით;
- 2.13 **IP TV მომსახურება** - მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურება გადაცემული ინტერნეტ პროტოკოლის გამოყენებით;
- 2.14 **თანამგზავრული მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება** - მაუწყებლობის ტრანზიტი თანამგზავრული ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული ციფრული ტელემაუწყებლობის საშუალებით;
- 2.15 **მაუწყებლობის ტრანზიტი** - მაუწყებლის ტელეპროგრამების (სატელევიზიო არხების) საქართველოს ტერიტორიაზე გადაცემა უცვლელი სახით;
- 2.16 **მაუწყებელი** – შესაბამის იურისდიქციაში მაუწყებლობის (ტელეპროგრამების გავრცელების) ლიცენზიის ან სხვა ნებართვის მქონე რეზიდენტი ან არარეზიდენტი პირი;
- 2.17 **ვებჰოსტინგის მომსახურება ან ჰოსტინგი** - ვებსერვერზე განსაზღვრული ვებსერვისის გამოყოფა, რომელიც უზრუნველყოფს აღნიშნულ სერვერზე აბონენტის მიერ განთავსებული ვებსაიტ(ებ)ის ან/და საფოსტო ყუთების საჯარო ხელმისაწვდომობას;
- 2.18 **ვებსერვერი** - წარმოადგენს კომპიუტერულ სისტემას, რომელიც შესაბამისი მოთხოვნების (სერვერზე შენახულ და განთავსებულ კონტენტთან წვდომა) დამუშავებას ახორციელებს HTTP მეშვეობით;
- 2.19 **ვებსერვერი** - ჰოსტინგის მომსახურების ფარგლებში აბონენტისთვის ვებსერვერზე გამოყოფილი მეხსიერების გარკვეული ტევადობის მქონე სერვერი;
- 2.20 **საიდენტიფიკაციო ნომერი ან UID** - ოპერატორის მიერ ცალკეული მომსახურების ფარგლებში აბონენტისათვის მინიჭებული საიდენტიფიკაციო ნომერი, რომელიც მიხედვითაა აბონენტის სააბონენტო ანგარიშთან და რომლის მეშვეობითაც ხორციელდება აბონენტის იდენტიფიკაცია და მომსახურების მიწოდება;
- 2.21 **სააბონენტო ნომერი** - ცალკეული ძირითადი მომსახურების ფარგლებში გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის გამოყოფილი და დროებით სარგებლობაში გადაცემული სატელეფონო ნომერი, რომელიც მიხედვითაა აბონენტის სააბონენტო ანგარიშთან და რომლის მეშვეობითაც ხორციელდება აბონენტის საკომუნიკაციო ქსელში ჩართვა, მისი იდენტიფიკაცია და მომსახურების მიწოდება;
- 2.22 **სააბონენტო მოწყობილობა** - აბონენტის მფლობელობაში არსებული ტექნიკური მოწყობილობა (ტელეფონის აპარატი, კომპიუტერი, ტაბლეტი, ტელევიზორი და ა.შ.), რომლის საშუალებითაც აბონენტი იღებს მომსახურებას, თუ იგი აკმაყოფილებს ამ სტანდარტული პირობებით/ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს;
- 2.23 **მომსახურების აპარატურა** - შესაბამისი მომსახურების მიღებისათვის საჭირო აპარატურა (მოდემი, მიმღები, თანამგზავრული თეფში ან სხვა სახის აპარატურა) და მოწყობილობები, რომელსაც, თუ ხელშეკრულებით სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, ოპერატორი გადასცემს აბონენტს დროებით სარგებლობაში;
- 2.24 **ტრაფიკი** - საკომუნიკაციო მომსახურების მიღებისას ოპერატორის ქსელის ელემენტებისა და ტექნიკური საშუალებების ჯამური დატვირთვა დროის განსაზღვრულ ინტერვალში;
- 2.25 **საბილინგო სისტემა** - ოპერატორის მიერ გამოყენებული ავტომატიზებული სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს აბონენტების მხრიდან მიღებული/შემენილი მომსახურებების მოცულობების აღრიცხვას, დაანგარიშებას და მათ მიერ ოპერატორთან ანგარიშსწორების განსახორციელებლად სხვა სახის მონაცემების დამუშავებას;

- 2.26 **ხელშეკრულება** – ოპერატორსა და აბონენტს შორის წერილობითი, ელექტრონული, დისტანციური, ზეპირი ან სხვა ფორმით გაფორმებული ხელშეკრულება, მისი დანართ(ებ)ი, მიღება-ჩაბარების აქტ(ებ)ი და სხვა შეთანხმებები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
- 2.27 **კოდური სიტყვა** – ოპერატორის მიერ განსაზღვრული წესით და ფორმით, აბონენტის მიერ მითითებული სიმბოლოების (ასოების და ციფრების) ერთობლიობა, რომელიც გამოიყენება აბონენტის იდენტიფიცირებისათვის და აბონენტის მიერ ოპერატორისაგან განსაზღვრული ინფორმაციის მიღების, მომსახურების ჩართვის, შეცვლის, შეზღუდვის, დამატების, შეჩერების, შეწყვეტისათვის და ა. შ.;
- 2.28 **ქსელის დაფარვის ზონა** – ტერიტორია, რომლის ფარგლებშიც არსებობს ოპერატორის მომსახურების მიწოდების ტექნიკური შესაძლებლობა და რომელიც პერიოდულად ახლდება/იცვლება (ქსელის დაფარვის ზონის შესახებ ინფორმაცია მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე);
- 2.29 **სპამი** – არასასურველი ელექტრონული შეტყობინება, გზავნილი, მათ შორის, მოკლე ტექსტური შეტყობინება, მულტიმედიური შეტყობინება ან სხვა ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც იგზავნება აბონენტის ან მესამე პირის მიერ ოპერატორის ქსელის გამოყენებით ან მესამე პირების მიერ ოპერატორის აბონენტებთან, ადრესატის წინასწარი თანხმობის გარეშე, ან რომელსაც შეცდომაში შეჰყავს ადრესატი აღნიშნული შეტყობინების ხასიათის ან მათი გამგზავნის შესახებ, ან ისეთი ელექტრონული გზავნილი, რომელიც არღვევს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ ნორმებს;
- 2.30 **გადახდის ბარათი** – განსაზღვრული მომსახურების საფასურის გადახდების განხორციელების საშუალება, რომელიც შეიცავს ინფორმაციას ნომინალის, სერიული ნომრის და საიდუმლო კოდის შესახებ;
- 2.31 **სააბონენტო ანგარიში** – აბონენტის ანგარიში ოპერატორის საბილინგო სისტემაში, სადაც აღირიცხება აბონენტისათვის მიწოდებული მომსახურებ(ებ)ის ჩამონათვალი, მოცულობა, ტრაფიკი და აბონენტის მიერ განხორციელებული გადახდები;
- 2.32 **სატარიფო გეგმა ან მომსახურების პაკეტი** – ოპერატორის მიერ დადგენილი ცალკეული მომსახურებ(ებ)ის მიწოდების პირობები, რომლებიც ასევე მოიცავს ანგარიშსწორების, ტარიფივაციისა და საფასურის პირობებს;
- 2.33 **სააბონენტო გადასახდელი** – ოპერატორის მიერ ცალკეული მომსახურებისათვის კონკრეტული საანგარიშო პერიოდისათვის დაწესებული ფიქსირებული გადასახდელი (თანხა);
- 2.34 **როუმინგული მომსახურება ან როუმინგი** – აბონენტის მიერ საკუთარ ქვეყანაში ოპერატორისგან, ე.წ. „საკუთარი ოპერატორისგან“ (home operator), რომელთანაც მას დადებული აქვს მომსახურების ხელშეკრულება, წინასწარი ან შემდგომი გადახდის პირობით მომსახურების შესყიდვა, რომელიც აბონენტს საშუალებას აძლევს გააგრძელოს საკუთარი მობილური სააბონენტო ნომრის გამოყენება ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების და ინტერნეტმომსახურების მისაღებად სხვა ქვეყანაში ყოფნის დროს, ამ ქვეყნის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებლის, ე.წ. „მასპინძელი ოპერატორის“ (visited operator) ქსელთან დაშვების გზით;
- 2.35 **ინდივიდუალური შეტყობინება** (ოპერატორის მიერ აბონენტის):
- 2.35.1 მისამართზე ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნილი შეტყობინება;
- 2.35.2 საკონტაქტო ნომერზე გაგზავნილი ხმოვანი ან მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან ზეპირი სატელეფონო ხმოვანი შეტყობინება;
- 2.35.3 მომსახურების მიმღები მოწყობილობის ეკრანზე გამოტანილი შეტყობინება;
- 2.35.4 შეტყობინება გადაცემული სხვა ტექნიკური საშუალების გამოყენებით, თუ შეტყობინება საჭიროებს აბონენტის მხრიდან ინფორმაციის მიღების ფაქტის დადასტურებას.
- 2.36 **საკონტაქტო ნომერი** - აბონენტის მიერ საკონტაქტო ნომრად მითითებული ტელეფონის ნომერი ან მისთვის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების/ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების/ VoIP მომსახურების ფარგლებში გამოყოფილი სააბონენტო ნომერი;
- 2.37 **საკონტაქტო მონაცემი** - აბონენტის იდენტიფიცირებისათვის, მათ შორის, აბონენტის მიერ ოპერატორისაგან განსაზღვრული ინფორმაციის მიღების, მომსახურების ჩართვის, შეცვლის, შეზღუდვის, დამატების ან შეჩერებისთვის, ქვემოთ განსაზღვრული მონაცემი:

- 2.37.1 სააბონენტო ნომერი ან აბონენტის მიერ საკონტაქტო ნომრად მითითებული ტელეფონის ნომერი;
- 2.37.2 მომსახურების მიწოდების მისამართი ან ხელშეკრულებაში მითითებული ან სსიპ საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მეწარმეთა არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის ამონაწერში (შემდგომში - საჯარო რეესტრის ამონაწერი) დაფიქსირებული ან საჯაროდ გაცხადებული მისამართი;
- 2.37.3 აბონენტის მიერ მითითებული ან საჯარო რეესტრის ამონაწერში დაფიქსირებული ან საჯაროდ გაცხადებული ელექტრონული ფოსტის მისამართი;
- 2.37.4 აბონენტის ანგარიში პორტალზე.
- 2.38 **VoD (Video on Demand)** (ვიდეოჩანაწერის მოთხოვნა) - IPTV მომსახურების ფარგლებში შეთავაზებული დამატებითი სერვისი, რომელიც გულისხმობს ფუნქციონალურ შესაძლებლობას და რომელიც წარმოადგენს ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული ქსელის მეშვეობით ვიდეო ჩანაწერის მიწოდებას აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში. აბონენტისათვის აღნიშნული ფუნქციონალური შესაძლებლობა ხელმისაწვდომია მხოლოდ იმ კონტენტზე, რომელიც მოცემული იქნება ონლაინ კატალოგში;
- 2.39 **18+ არხები** ან **18+ არხების კონტენტი** - გადაცემები (და ასეთი გადაცემების შემცველი ტელეარხები), რომელიც შეიცავს სცენებს, რომელთა ჩვენებაც შეზღუდული/აკრძალულია გარკვეული ასაკობრივი ჯგუფებისათვის საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად;
- 2.40 **ცხელი ხაზი** – ოპერატორის მიერ სპეციალურად გამოყოფილი სატელეფონო ნომერი, რომელზე დარეკვითაც აბონენტი უკავშირდება ოპერატორს/მის უფლებამოსილ წარმომადგენელს;
- 2.41 **ქსელის ტერმინაციის წერტილი** - ფიზიკური წერტილი, სადაც აბონენტს აქვს წვდომა საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელთან. ისეთი ქსელის შემთხვევაში, რომელშიც ხორციელდება ჩართვა ან მარშრუტიზაცია, ქსელის ტერმინაციის წერტილის იდენტიფიცირება ხდება კონკრეტული ქსელის პორტით ან მისამართით, რომელიც შეიძლება დაკავშირებული იყოს აბონენტის ნომერთან ან სახელთან;
- 2.42 **სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის დებულება** - საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 6 ივლისის №3 დადგენილება სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის დებულების დამტკიცების შესახებ;
- 2.43 **პორტირება** – სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის დებულებით და ოპერატორის მიერ განსაზღვრული პირობების შესაბამისად, სატელეფონო ნომრის გადატანა ერთი ოპერატორის საკომუნიკაციო ქსელიდან სხვა ოპერატორის საკომუნიკაციო ქსელში, სატელეფონო ნომრის შეცვლის გარეშე;
- 2.44 **პორტალი** - ოპერატორის მიერ შექმნილი თვითმომსახურების პროგრამა/აპლიკაცია, რომლის საშუალებით აბონენტს აქვს შესაძლებლობა დისტანციურად მიიღოს სხვადასხვა სახის ინფორმაცია და ასევე განახორციელოს მომსახურებების შეძენა, მომსახურების საფასურის გადახდა და სხვა სახის ქმედებები, რომელსაც ოპერატორი დროდადრო შესთავაზებს აბონენტს;
- 2.45 **112-ის მომსახურების საფასური** - საქართველოს მთავრობის მიერ დადგენილი სსიპ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112-ის“ მომსახურების საფასური;
- 2.46 **M2M** - მონაცემთა გადაცემა ან/და კავშირი მოწყობილობებს, პროგრამულ უზრუნველყოფაზე დაფუძნებულ აპლიკაციებს, ან მოწყობილობასა და აპლიკაციას შორის ავტომატურ რეჟიმში ან ადამიანის მინიმალური ჩარევით;
- 2.47 **IoT** (საგანთა ინტერნეტი) - ინფრასტრუქტურა, რომელიც მაიდენტიფიცირებელი ელემენტებით აკავშირებს სხვა მოწყობილობებს ან/და სისტემებს და უზრუნველყოფს მათ შორის მონაცემთა გადაცემას ან/და კავშირს;
- 2.48 **საანგარიშო პერიოდი** - 30 კალენდარულ დღე, თუ ხელშეკრულების ან ოპერატორის მიერ ცალკეული მომსახურების პირობებში სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული;
- 2.49 **ასს** - ვირტუალური ავტომატური სატელეფონო სადგური (PBX);
- 2.50 **ოპერატორის ვებგვერდი** - [www.magicom.ge](http://www.magicom.ge);
- 2.51 **ოპერატორის ოფისი** - ოპერატორის ვებგვერდზე მითითებული აბონენტთა მომსახურების ოფისები;

2.52 **საგანგებო სამსახურის ნომრები** - ის ნომრები, რომლებიც საქართველოს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელების ნუმერაციის ეროვნული სისტემის დებულების დამტკიცების შესახებ საქართველოს მთავრობის 2010 წლის 18 ნოემბრის N355 დადგენილებით გათვალისწინებულია ასეთად.

### **3 ხელშეკრულების გაფორმების წესი. სტანდარტული პირობების მოქმედების სფერო**

- 3.1 მომსახურების მიწოდებისთვის ოპერატორსა და აბონენტს შორის, ოპერატორის მიერ განსაზღვრული წესითა და ფორმით იდება ხელშეკრულება. ამასთან, ოპერატორის მიერ განსაზღვრული ფორმით, აბონენტის მხრიდან ნების გამოვლენა უთანაბრდება პირად ხელმოწერას მატერიალურ დოკუმენტზე და გააჩნია იგივე იურიდიული ძალა. ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში, მომსახურების ხელშეკრულების გაფორმების სურვილის, თუ ოპერატორის მიერ შეთავაზებული პროდუქტების გააქტიურების/შემენის ნების გამოვლენის ფორმას განსაზღვრავს ოპერატორი. მომსახურების ფარგლებში ოპერატორთან შეთანხმებული ფორმის გამოყენებით შესრულებული ქმედებები, ისევე როგორც მოქმედებები, რომლებიც ხორციელდება მომსახურების ფარგლებში სააბონენტო მოწყობილობის/მომსახურების აპარატურის, პორტალის გამოყენებით და ასევე სიმ-ბარათის მეშვეობით, მიიჩნევა აბონენტის სახელით და მისი ინტერესებისათვის შესრულებულად. შესაბამისად, აბონენტი პასუხისმგებელია ასეთ ქმედებებზე და შეკვეთილი მომსახურებების საფასურის გადახდაზე.
- 3.2 სტანდარტული პირობები ვრცელდება ყველა სახის მომსახურებაზე, რომელსაც ოპერატორი სთავაზობს აბონენტს. ძირითადად, სტანდარტული პირობები მოქმედებს ხელშეკრულების პირობებთან ერთად. ამ წესიდან გამონაკლისს წარმოადგენს შემთხვევა, როდესაც სტანდარტული პირობების გარკვეული ნაწილი ეხება მხოლოდ რომელიმე კონკრეტული მომსახურების სახეობას. ნებისმიერი პირის მიერ მომსახურებით ფაქტობრივი სარგებლობა გულისხმობს მომსახურებით მოსარგებლე პირის მხრიდან სტანდარტულ პირობებზე უპირობო თანხმობას და ასეთი პირი ამ სტანდარტული პირობების მიზნებისათვის გაიგივებულია აბონენტთან.
- 3.3 ოპერატორსა და აბონენტს შორის გაფორმებულ ხელშეკრულებას და სტანდარტულ პირობებს შორის წინააღმდეგობის არსებობისას, უპირატესი ძალა ენიჭება და მოქმედებს ხელშეკრულებით ან კონკრეტულ მომსახურებაზე დადგენილი პირობები.
- 3.4 მომსახურების არაკეთილსინდისიერად გამოყენების თავიდან აცილების მიზნით, ოპერატორი უფლებამოსილია დაადგინოს ერთ პირზე მისაღები მომსახურების მაქსიმალური ოდენობა. ოპერატორი ასევე უფლებამოსილია უარი უთხრას მომხმარებელს ხელშეკრულების გაფორმებაზე ან ნებისმიერი სახის მომსახურების გაწევაზე, თუ პირის მიერ ოპერატორთან გაფორმებული, ნებისმიერი სხვა სახელშეკრულებო ურთიერთობებისას დარღვეულ იქნა სტანდარტული პირობების მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულებები.

### **4 განცხადებები და გარანტიები**

- 4.1 აბონენტი აცხადებს და იძლევა გარანტიას, რომ:
- 4.1.1 სტანდარტული პირობების/ხელშეკრულების დადების (ხელმოწერის), ელექტრონული თუ სხვა სახით თანხმობის გაცხადების დროისათვის არის ქმედუნარიანი;
- 4.1.2 მის მიერ ოპერატორისთვის მიწოდებული მონაცემები, მათ შორის საკონტაქტო მონაცემები, ნამდვილი და სწორია;
- 4.1.3 მისი ქმედება არ არის/არ იქნება მიმართული ოპერატორის მოტყუებისაკენ ან სტანდარტული პირობებით/ხელშეკრულებით მინიჭებული უფლებების ბოროტად გამოყენებისაკენ;
- 4.1.4 კეთილსინდისიერად, სრულად და ჯეროვნად შეასრულებს სტანდარტული პირობებით/ხელშეკრულებით ნაკისრ ვალდებულებებს;
- 4.1.5 გააჩნია სრული უფლებამოსილება გააფორმოს სტანდარტული პირობები/ხელშეკრულება და შეასრულოს მისგან გამომდინარე უფლება-მოვალეობები;

- 4.1.6 მოპოვებული აქვს ყველა აუცილებელი თანხმობა, ან/და ნებართვა სახელმწიფო ორგანოებისაგან/ნებისმიერი მესაკუთრისაგან (ასეთი საჭიროების შემთხვევაში), რომელიც საჭიროა მომსახურების გაწევის დასაწყებად ან შესანარჩუნებლად და ამ მიზნით სხვა აუცილებელი სამუშაოების საწარმოებლად;
- 4.1.7 აქვს შესაძლებლობა შეასრულოს სტანდარტული პირობებიდან/ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ფინანსური ვალდებულებები და სტანდარტული პირობების/ხელშეკრულების გაფორმების მომენტში მის წინააღმდეგ არ მიმდინარეობს სამოქალაქო, სისხლისსამართლებრივი ან ადმინისტრაციული წარმოება, ან არ არსებობს სხვა ისეთი გარემოება, რომელიც საფრთხეს შეუქმნის ან დააბრკოლებს მის მიერ სტანდარტული პირობებით/ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების ჯეროვან შესრულებას.
- 4.2 აბონენტისთვის ცნობილია, რომ
- 4.2.1 ყალბი/არასწორი დოკუმენტების ან/და ინფორმაციის მიწოდება კანონმდებლობის შესაბამისად წარმოადგენს დასჯად ქმედებას, და შესაძლოა გამოიწვიოს ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა ან/და შესაბამისი პასუხისმგებლობა;
- 4.2.2 მომსახურება განკუთვნილია მხოლოდ მისი პირადი მოხმარებისთვის. ოპერატორის შესაბამისი თანხმობის გარეშე აკრძალულია მომსახურების ნებისმიერი სხვა, მათ შორის კომერციული მიზნებით გამოყენება, ასევე მისი მიწოდება/გაზიარება მესამე პირებისთვის ნებისმიერი ფორმით, სასყიდლით, თუ უსასყიდლოდ;
- 4.2.3 მომსახურება ვერ იქნება სრულიად შეუფერხებელი ან მუდმივად ხელმისაწვდომი. ხარისხის განსაზღვრისას, ასევე მხედველობაში მიიღება სტანდარტული პირობებით, ხელშეკრულებითა და კანონმდებლობით განსაზღვრული პირობები, შესაბამისი ინდუსტრიული სტანდარტები და პრაქტიკა;
- 4.2.4 მის მიერ სტანდარტული პირობებით/ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების, პირობების, ან/და მოთხოვნების შეუსრულებლობამ ან არაჯეროვანმა შესრულებამ შესაძლებელია გამოიწვიოს სამოქალაქო, ადმინისტრაციული ან სისხლისსამართლებრივი პასუხისმგებლობა;
- 4.2.5 ოპერატორის მიერ შეთავაზებული მომსახურების ფარგლებში განსახორციელებელი ტრანზაქციები (მაგ.: საფასურის გადახდა, მომსახურების შექმნა და ა.შ.) წარმოადგენს რთულ ტექნოლოგიურ პროცესს, რა დროსაც შესაძლებელია ადგილი ჰქონდეს გარკვეულ ხარვეზებს და მიუხედავად წარმატებით განხორციელების შესახებ ოპერატორისაგან მიღებული ავტომატური დასტურისა (მაგ.: SMS დასტური, თანხის ჩამოჭრა), აბონენტმა მომსახურების მიღების დაწყებამდე ან შემდგომ გონივრულ ვადაში უნდა გადაამოწმოს სწორად განხორციელდა თუ არა მის მიერ შეკვეთილი/მოთხოვნილი კონკრეტული ტრანზაქცია;
- 4.2.6 როუმინგული მომსახურების მიწოდება ხორციელდება ოპერატორსა და როუმინგ პარტნიორს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების პირობების საფუძველზე. ამასთან, როუმინგული მომსახურების მიწოდება ხორციელდება როუმინგ პარტნიორის ქსელის გამოყენებით და შესაბამისად, მომსახურების ხარისხი, ხელმისაწვდომობა, კონკრეტული მომსახურების მიღება დამოკიდებულია როგორც როუმინგ პარტნიორის ქსელის, ასევე მის ზოგად და ტექნოლოგიურ შესაძლებლობებზე.
- 4.3 აბონენტი აცხადებს, რომ თანახმაა ოპერატორის მიერ განხორციელდეს აბონენტის პერსონალური მონაცემების, მათ შორის ბიომეტრიული მონაცემების დამუშავება, სტანდარტული პირობებით და ხელშეკრულებით დადგენილი წესით.
- 4.4 აბონენტი აცხადებს, რომ იგი გაცნობილია და ეთანხმება ოპერატორის „კონფიდენციალურობის პოლიტიკას“ და „კეთილსინდისიერი სარგებლობის წესებს“.
- 4.5 აბონენტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს ოპერატორს ყველა იმ გარემოებ(ებ)ის შესახებ, რომელიც შეიძლება წინააღმდეგობაში მოვიდეს მის განცხადებებთან და გარანტიებთან ან/და გამოიწვიოს მათი დარღვევა. ასევე, ნებისმიერი ისეთი გარემოების დაწყების ან დადგომის შესახებ, რითაც საფრთხე შეექმნება მის მიერ სტანდარტული პირობებით/ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების კეთილსინდისიერ, სრულ და ჯეროვან შესრულებას.
- 4.6 აბონენტი აცნობიერებს, რომ მისი განცხადებები და გარანტიები წარმოადგენს სტანდარტული პირობების/ხელშეკრულების გაფორმების/სახელშეკრულებო ურთიერთობის დაწყების/არსებობის

საფუძველს და იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტის მიერ დაირღვევა ამ მუხლით გათვალისწინებული განცხადებები ან გარანტიები, ასეთი დარღვევისაგან წარმოშობილ ზიანზე აბონენტი შეუზღუდავად და სრულად იქნება პასუხისმგებელი და ოპერატორს უფლება ექნება შეწყვიტოს ნებისმიერი სახის მომსახურება ან/და სახელშეკრულებო ურთიერთობა.

## 5 მომსახურების სახეობები, მოცულობა, მათი მიწოდების ზოგადი პირობები

- 5.1 მომსახურება და მისი სახეობები, მათი მიწოდების პირობები და მიღების შესაძლებლობა განისაზღვრება ოპერატორის მოქმედი ლიცენზიების, სატარიფო გეგმის, ქსელის დაფარვის ზონის და ქსელის შესაძლებლობების, საკომუნიკაციო საშუალებების გათვალისწინებით და მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე. შესაძლებელია ერთი სახის ძირითადი მომსახურების მიღება დამოკიდებული იყოს სხვა ძირითადი მომსახურების მიღებაზე. დამატებითი სერვისის ჩართვა, მიწოდება ხორციელდება ოპერატორის მიერ დადგენილი პირობებით და ფორმით.
- 5.2 აბონენტი უფლებამოსილია მიიღოს მომსახურების კატეგორიიდან რამდენიმე მომსახურება ერთდროულად. შესაძლოა ერთდროულად ორი ან მეტი მომსახურებით სარგებლობაზე დაწესებული იყოს სპეციალური ფასი, რა შემთხვევაშიც რომელიმე ერთი მომსახურების შეჩერებამ ან გაუქმებამ შესაძლოა წარმოშვას დარჩენილი ერთი ან ერთზე მეტი მომსახურების საფასურის ცვლილება, აგრეთვე საინსტალაციო საფასურის გადახდის ვალდებულება.
- 5.3 მომსახურების მიღების შესაძლებლობა, რომელსაც ოპერატორი სთავაზობს აბონენტს, დამოკიდებულია აბონენტის მფლობელობაში არსებულ სააბონენტო მოწყობილობების შესაძლებლობაზე და მათ გამართულ ფუნქციონირებაზე. ცალკეული მომსახურებების მიღების შესაძლებლობა, ამასთან ერთად დამოკიდებულია სხვა ოპერატორების (მაგ. როუმინგი, საერთაშორისო კავშირი) მოქმედ ლიცენზიებზე და მათი ქსელის ტექნოლოგიურ შესაძლებლობებზე.
- 5.4 აბონენტისათვის გაწეული მომსახურებების მოცულობისა და ოდენობის განსაზღვრა ხორციელდება საბილინგო სისტემის მონაცემებზე დაყრდნობით ან/და როუმინგის შემთხვევაში, სხვა ოპერატორების საბილინგო სისტემის მონაცემებით, ოპერატორის მიერ განსაზღვრული ტარიფიკაციის ერთეულების მიხედვით.
- 5.5 მომსახურების აღრიცხვა ხორციელდება შემდეგი სახით: ხმოვანი ზარი აღრიცხება წამობრივი სიზუსტით, მობილური ინტერნეტ მომსახურების მოცულობა - მეგაბაიტების რაოდენობით, მოკლე ტექსტური და მულტიმედიური შეტყობინებები (SMS; MMS) - ცალობით. ამასთან, ერთ SMS-ით გასაგზავნი სიმბოლოების (ითვლება ყველა სიმბოლო, მაგ.: წერტილი, მძიმე, „პრაბელი“ და ა.შ.) რაოდენობა დამოკიდებულია ფონტზე (მაგ.: ერთი SMS-ით შესაძლოა გაიგზავნოს მაქსიმუმ 160 სიმბოლო ლათინური ფონტის ან 70 სიმბოლო ქართული ფონტის გამოყენების შემთხვევაში). სიმბოლოების ლიმიტის გადაჭარბების შემთხვევაში გაიგზავნება SMS-ების შესაბამისი რაოდენობა (მაგ.: ლათინური ფონტის შემთხვევაში, 340 სიმბოლოს გამოყენებით გაგზავნილი მოკლე ტექსტური შეტყობინება აღრიცხება სამ ცალ მოკლე ტექსტურ შეტყობინებად -  $160+160+20=340$  სიმბოლო).
- 5.6 აბონენტის მიერ კონკრეტული მომსახურების, დამატებითი სერვისის, სატარიფო გეგმის გააქტიურება ან სარგებლობა გულისხმობს, რომ აბონენტი გაცნობილია და უპირობო თანხმობას აცხადებს ასეთი კონკრეტული მომსახურების/დამატებითი სერვისის/სატარიფო გეგმის პირობებზე.
- 5.7 მომსახურების საფასური ცალკეულ შემთხვევებში შეიძლება დამოკიდებული იყოს აბონენტის მიერ მომსახურებით სარგებლობის წესების ჯეროვნად შესრულებაზე/დაცვაზე.
- 5.8 გარკვეულ მომსახურებებზე ხელშეკრულების გაფორმებისას, ოპერატორი ავტომატურად დაარეგისტრირებს აბონენტს პორტალზე და გადასცემს ერთჯერადი გამოყენების პაროლს, რომელიც აბონენტმა უნდა შეცვალოს პორტალზე შესვლისთანავე. პორტალით სარგებლობის პირობები მოცემულია - „პორტალით სარგებლობის წესებში“, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა ექნება აბონენტს პორტალზე შესვლისას. პორტალის საშუალებით ინფორმაციის/მომსახურებების მიღებისათვის შესაძლოა გათვალისწინებული იყოს გარკვეული

საფასური, შეზღუდვა გარკვეული მომსახურების მიღებაზე, ისევე, როგორც დამატებითი დაცვითი საშუალებები. ამასთან, პორტალით სარგებლობისას მომსახურების/დამატებითი სერვისის პირობები შესაძლოა განსხვავდებოდეს ხელშეკრულებით ან ოპერატორის ვებგვერდზე მოცემული პირობებისაგან, რის თაობაზეც შესაბამისი ინფორმაცია მოცემული იქნება პორტალის შესაბამის განყოფილებაში.

## 6 ცალკეული მომსახურების სპეციფიკური პირობები

- 6.1 კონკრეტული მომსახურების სახეობის ხარისხი და სხვა პირობები მოცემულია ხელშეკრულებაში ან ოპერატორის ვებგვერდზე. მომსახურების მისაღებად აბონენტს უნდა ჰქონდეს კონკრეტული მომსახურების სახეობის მისაღებად საჭირო ტერმინალური მოწყობილობა, რომელიც თავსებადია ოპერატორის ქსელთან, შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ სავალდებულო ტექნიკურ მოთხოვნებსა და ოპერატორის ვებგვერდზე გამოქვეყნებულ სტანდარტებს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში). ამასთან, მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მისაღებად, ასევე საჭიროა ოპერატორის მიერ გაცემული სიმ-ბარათი ან eSIM (ელექტრონული სიმ-ბარათი), ხოლო ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შემთხვევაში - ოპერატორის მიერ გადაცემული მომსახურების აპარატურა, თუ მომსახურების კონკრეტული პირობით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.
- 6.2 სატელეფონო მომსახურებისას კომუნიკაციის ხანგრძლივობა გამოიანგარიშება გამოძახებული პირის, ან ტელეფონის აპარატის ან სხვა მოწყობილობის პასუხის პირველივე წამიდან სატელეფონო შეერთების გათიშვამდე. მოწყობილობებს, რომელთა საპასუხო სიგნალი უთანაბრდება გამოძახებული პირის პასუხს და გულისხმობს სატელეფონო კომუნიკაციის ხანგრძლივობის გაანგარიშების დაწყებას, განეკუთვნება: (i) მონაცემთა გადაცემის აპარატურა, რომელიც ფუნქციონირებს ინფორმაციის ავტომატურად მიღების რეჟიმში; (ii) ნებისმიერი მოწყობილობა, რომელიც აღჭურვილია ავტომოპასუხით; (iii) ხმოვანი ფოსტის მოწყობილობა; (iv) ნომრის ამომცნობი მოწყობილობა; (v) სხვა სახის მოწყობილობა, რომელიც უზრუნველყოფს ან ახდენს ინფორმაციის გაცვლის შესაძლებლობის იმიტაციას გამოძახებული პირის არარსებობისას.
- 6.3 ოპერატორი უფლებამოსილია, ტექნიკური ან/და უსაფრთხოების მიზნებისათვის შეზღუდოს კონკრეტული მომსახურების მიღების ხანგრძლივობა ან მოცულობა, რომელიც მიზნიდან გამომდინარე შესაძლოა იყოს ცვალებადი და რომლის კონკრეტული მაჩვენებელი ქვეყნდება ოპერატორის ვებგვერდზე ან დადგენილია ხელშეკრულებით.
- 6.4 როუმინგული მომსახურება, როგორც დამატებითი სერვისის სახეობა, აბონენტს მიეწოდება ოპერატორის მიერ დადგენილი პირობებისა და როუმინგული მომსახურების მიღების პერიოდისთვის როუმინგ ოპერატორის მიერ განსაზღვრული ტარიფების შესაბამისად. ამასთან, საქართველოს სახელმწიფო სასაზღვრო ზოლის სიახლოვეს ყოფნისას აბონენტის ტერმინალურმა მოწყობილობამ შესაძლოა ავტომატურად ისარგებლოს უცხო ქვეყნის ოპერატორის მომსახურებით - როუმინგული მომსახურებით, მომსახურებით, რისი კონტროლის ან აღკვეთის შესაძლებლობა გააჩნია აბონენტს (საქართველოში ყოფნისას როუმინგული მომსახურების გამორთვით).
- 6.5 მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიღებისას, ოპერატორი არ წარმოადგენს შეთავაზებული სატელევიზიო პროგრამების შემქმნელს (გარდა იმ არხებისა, რომელთა მაუწყებლობის ტრანზიტით ხორციელდება ოპერატორის ლოგოთი) და მის მიერ მიწოდებული მომსახურება წარმოადგენს მაუწყებლობის ტრანზიტს, რაც გულისხმობს მაუწყებლის ტელეგადაცემების უცვლელი ფორმატით მიწოდებას და ოპერატორი არ იძლევა გარანტიას და სრულიად იხსნის პასუხისმგებლობას მესამე პირების (მაუწყებლების) საეთერო ბადეში არსებული პროდუქციის (პროგრამები, გადაცემები, ფილმები, რეპორტაჟები, კულტურული ღონისძიებები და ა.შ.) შინაარსზე, ხარისხზე, სიზუსტეზე, ხელმისაწვდომობაზე და დროულობაზე, სამაუწყებლო ბადეში ცვლილებებზე, მაუწყებლების მიერ საკუთარი საქმიანობის დროებით შეჩერებაზე ან შეწყვეტაზე.
- 6.6 აბონენტი ადასტურებს, რომ მისთვის ცნობილია საკომუნიკაციო მომსახურებით სარგებლობის პრინციპები, თავისებურებები და ზოგადი გამოყენების/სარგებლობის წესები, ასევე ის ფაქტი, რომ მაგალითად, ინტერნეტ



მომსახურების მიღებისას ხელმისაწვდომია იმგვარი მონაცემები, პროდუქცია, ინფორმაცია, ნაწარმოები და სხვა, რომელიც არ არის გათვლილი არასრულწლოვან მომხმარებელზე ან/და დაცულია ინტელექტუალური სამართლის ნორმებით.

- 6.7 ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისას ოპერატორი უზრუნველყოფს პორტების გახსნილობას. შეთავაზებული მომსახურების უსაფრთხოებიდან გამომდინარე, შეზღუდული იქნება დაშვება 25-ე, 135-ე, 137-ე, 138-ე, 139-ე და 445-ე პორტებზე, რომლებიც წარმოადგენენ TCP პორტებს და მათზე დაშვების შეზღუდვა ოპერატორის მიერ ხდება სპამის თავიდან აცილების, აბონენტისა და ოპერატორის ინფორმაციის/რესურსების დაცვისა და უსაფრთხოების სხვა მიზნებისთვის.
- 6.8 ოპერატორმა შესაძლოა საკუთარ ვებგვერდზე გამოაქვეყნოს მომსახურების მიღებისას და მისი სპეციფიკიდან გამომდინარე უარყოფითი შედეგების დადგომის თავიდან აცილების მექანიზმები/სახელმძღვანელო წესები, მაგრამ ოპერატორი ვერ გააკონტროლებს და ვერ იქნება პასუხისმგებელი იმ უარყოფით შედეგებზე, რომელიც შეიძლება დადგეს მომსახურების ფარგლებში მინიჭებული უფლების (მაგალითად, ინტერნეტთან წვდომის) სარგებლობის შედეგად.
- 6.9 VoIP მომსახურებისას, როდესაც ამ მომსახურების მისაღებად გამოყოფილი სერვერები განთავსებულია ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან აბონენტის მხარეს, მაშინ აბონენტი თავად აგებს პასუხს აღნიშნული სერვერებისა და მისი შიდა ქსელის უსაფრთხოებასა და დაცულობაზე. ისევე, როგორც მომხმარებლის სახელისა (username) და პაროლის გადაცემის შემდეგ თავად აგებს პასუხს მის დაცულობასა და გაუმჟღავნებლობაზე.
- 6.10 მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებისას 18+ ტელეარხების და ოპერატორის მიერ განსაზღვრული კონტენტის გამოყენება შესაძლებელია მხოლოდ სპეციალური კოდის შეყვანის შემთხვევაში. კოდის დაცულობაზე და შესაბამისად, არასრულწლოვანებისათვის ასეთი ტელეარხების კონტენტის ხელმისაწვდომობაზე პასუხისმგებელია აბონენტი.

## **7 ქსელის უსაფრთხოება. მომსახურებით კეთილსინდისიერი სარგებლობა (fair use)**

- 7.1 აბონენტი აცნობიერებს, რომ მომსახურების ხელშეკრულებით მინიჭებული უფლებები უნდა გამოიყენოს მხოლოდ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საკომუნიკაციო მომსახურების მისაღებად.
- 7.2 აბონენტი ვალდებულია ხელშეკრულებით მინიჭებული უფლებები გამოიყენოს კეთილსინდისიერად, მხოლოდ კანონიერი მიზნებისათვის. აბონენტი უფლებამოსილი არ არის მომსახურების მიღებისას რაიმე ფორმით გადასცეს/საჯარო გახადოს/ვებსერვერზე განათავსოს ნებისმიერი ისეთი მონაცემი, ინფორმაცია, პროდუქცია, ნაწარმოები ან ნებისმიერი სხვა რამ, რაც აკრძალულია, უკანონოა, ამორალურია, ან არღვევს საჯარო წესრიგს ან/და მესამე პირთა უფლებებს ან/და საავტორო და მომიჯნავე უფლებებს.
- 7.3 აბონენტის მხრიდან მომსახურების არაკეთილსინდისიერ სარგებლობად ჩაითვლება, თუ:
- მომსახურება გამოყენებულ იქნება ოპერატორისათვის ან მესამე პირებისათვის ზიანის მისაყენებლად, პირადი ცხოვრების ან მათი სიმშვიდის შემლახავი, მუქარის შემცველი, მატერიალური ზიანის მიმყენებელი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი ან სხვა ნებისმიერი მართლსაწინააღმდეგო ქმედებებისათვის;
  - აბონენტისათვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის/სააბონენტო მოწყობილობის/მომსახურების აპარატურის გამოყენებით განხორციელდება ქსელში უნებართვო ჩართვა, ტექნოლოგიურ კომპონენტებში (აგრეგატებში), პროგრამებში, მონაცემთა ბაზებში არასანქცირებული შეღწევა, Dos და DDoS შეტევა;
  - ადგილი ექნება ვირუსის გავრცელებას, ე.წ. „ფიშინგს“ (Phishing), „სმიშინგს“ (Smishing), „სპუფინგს“ (spoofing); სატელეკომუნიკაციო ქსელის მთლიანობის ან უსაფრთხოების დარღვევას; ოპერატორის თანხმობის გარეშე მომსახურების გადაყიდვას/გაზიარებას, სააბონენტო ნომრის/მომსახურების აპარატურის სასყიდლიან ან უსასყიდლო გადაცემას მესამე პირებისთვის;

- განხორციელდება მრავალჯერადი მცდელობა არარსებული გადახდის ბარათის გააქტიურების მიზნით;
- მაუწყებლობის ტრანზიტისას განხორციელდება საჯარო ჩვენება, ჩაწერა, ასლის გადაღება, ნებისმიერი საშუალებით მომსახურების კომერციული მიზნით გამოყენება;
- ოპერატორის თანხმობის გარეშე მომსახურება გამოყენებულ იქნება საკონტაქტო ცენტრების, ლატარიის, ხმის მიცემის, გათამაშებების, რეკლამის, კონკურსების ორგანიზებისათვის, სარეკლამო კამპანიების, თამაშობების, ან სპამის (bulk messaging) ორგანიზებისათვის;
- განხორციელდება ზარების დასრულება, სააბონენტო ნომრის ჩანაცვლება, ტრაფიკის დამისამართება, ავტომატური გამოძახება/დარეკვა, ზარის ტრანზიტი, ერთდროული მრავალჯერადი ზარები, ზარების უწყვეტი დამისამართება, ზარები სპეციალური მოწყობილობის (მაგ.: სიმ-ბოქსის) გამოყენებით (ნომრის ცვლილებით ან მის გარეშე);
- ადგილი ექნება ქსელის გადატვირთვას შეუსაბამოდ მაღალი აქტივობით, რაც შეიძლება გამოიხატოს ნებისმიერი საშუალებით (ელ. ფოსტა, მოკლე ტექსტური შეტყობინებები, აპლიკაციები და ა.შ) არაავტორიზებული შეთავაზებების გაკეთებით, ასევე ყურადღების მისაქცევი შეტყობინებების დაგზავნით, ნებისმიერი ქმედებით, რომელიც იწვევს შეუსაბამოდ დიდი რაოდენობის გამომხაურებას/პასუხს (მაგალითად ე.წ. ტროლინგი);
- ადგილი ექნება მომსახურების აპარატურაში პროგრამული უზრუნველყოფის გადაკეთებას, ახლის ჩაწერას, მის უნებართვო გადატანას სხვა მისამართზე;
- ადგილი ექნება სპამის, დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსის, თაღლითური ან მავნე პროგრამების გავრცელებას ან გადამისამართებას;
- განხორციელდება სხვა მართლსაწინააღმდეგო ქმედება, მათ შორის, მოგების მიღების მიზნით;
- ადგილი ექნება მომსახურების არაკეთილსინდისიერად გამოყენებას ან „კეთილსინდისიერი სარგებლობის წესების“ ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა მოთხოვნების დარღვევას.

7.4 მომსახურების მიღებისას აბონენტი ვალდებულია ხელი შეუშალოს/აღკვეთოს მომსახურების არასანქცირებული სარგებლობა, სპამის, დაუშვებელი პროდუქციის და საზიანო პროგრამული უზრუნველყოფის გავრცელება, უნებართვო შეღწევა ქსელის რესურსებთან ან უნებართვო სარგებლობა, ქსელის პროტოკოლების მისამართების ფალსიფიცირება, ისეთი ინფორმაციის გავრცელება, რომელიც არის მუქარის შემცველი, ცილისმწამებლური, ვულგარული, შეურაცხმყოფელი, ან სხვა მხრივ ეწინააღმდეგება ზნეობრივ ნორმებს ან ხელყოფს სხვათა ინტელექტუალურ საკუთრებას. ამასთან, აბონენტი აღნიშნული ფაქტების დაფიქსირების შემთხვევაში ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ოპერატორს და შეასრულოს მისი მითითებები.

7.5 აბონენტის ინტერესების, ისევე როგორც ინტერნეტის სხვა მომხმარებლების ინტერესების დასაცავად დროდადრო შესაძლებელია საჭირო გახდეს მომსახურების სრულად ან ნაწილობრივ შეზღუდვა (მათ შორის, განსაზღვრულ მისამართებზე, ქსელებზე, სერვერებზე, ვებგვერდებზე, დომენებზე). აღნიშნული წარმოადგენს ოპერატორის უფლებას (თუ კანონმდებლობით პირდაპირ სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული) და არა ვალდებულებას და ასეთი ღონისძიებები ასევე შესაძლებელია განხორციელდეს შემდეგ შემთხვევებში:

- 7.5.1 სტანდარტული პირობების 7.3 პუნქტში ჩამოთვლილი გარემოებიდან ერთ-ერთის დადგომის შემთხვევაში;
- 7.5.2 თუ ოპერატორი მიიღებს შეტყობინებას შესაბამისი უფლებების მფლობელი (უფლებამოსილი) პირისგან ან/და შესაბამისი სახელმწიფო ორგანოსგან ინტელექტუალური სამართლის ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა მოთხოვნის დარღვევის თაობაზე;
- 7.5.3 თუ ოპერატორის უფლებამოსილი პირისათვის/პირებისათვის (ამ პუნქტის მიზნებისათვის უფლებამოსილ პირად მიიჩნევა ის პირი ან პირთა ჯგუფი, ვისაც ოპერატორმა მიანიჭა უფლებამოსილება და ამავდროულად მას/მათ გააჩნია(თ) შესაძლებლობა შეასრულოს/შეასრულონ კონკრეტული მოქმედება) გახდება ცნობილი,

რომ ხორციელდება ჰაკერული თავდასხმა ან ასეთი ქმედება აუცილებელია ჰაკერული თავდასხმის, სპამის, ვირუსის გავრცელების თავიდან აცილების მიზნით.

- 7.6 ოპერატორი უფლებამოსილია მომსახურების გაწევისას უზრუნველყოს უსაფრთხოების სისტემების ფუნქციონირება, რა დროსაც შესაძლებელია ასეთი სისტემის მოქმედების (ფილტრაციის) შედეგად შეიზღუდოს წვდომა კონკრეტულ ვებგვერდზე/ვებსივრცეზე, ქსელის რესურსზე, კონკრეტულ IP მისამართებზე, სერვერზე და ასეთ შემთხვევაში ოპერატორი არ არის პასუხისმგებელი მომსახურების ასეთ შეზღუდვაზე და არ წარმოშობს აბონენტის მხრიდან რაიმე სახის კომპენსაციის ან ანაზღაურების მოთხოვნის უფლებას.
- 7.7 ოპერატორი უფლებამოსილია შეუზღუდოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება, თუ აბონენტისათვის გადაცემული სიმ-ბარათ(ებ)იდან ანდა სააბონენტო ნომრ(ებ)იდან ადგილი ექნება მომსახურების უჩვეულო/საექვო მოხმარებას, მაგალითად, უჩვეულოდ დიდი მოცულობის ტრაფიკს ან საექვოდ აქტიურ მოხმარებას (მომსახურების მიღებას იმ მოცულობით, რომელიც მნიშვნელოვნად აღემატება გასული საანგარიშო პერიოდებისათვის საშუალოდ მიღებულ მომსახურებას), ტრაფიკის დამისამართებას საერთაშორისო მიმართულებებზე ან სპეციალური დანიშნულების ნომრებზე. ამასთან, აბონენტი აცნობიერებს, რომ ოპერატორის მიერ ამ უფლების განხორციელება შესაძლოა არ იყოს ქმედითი, დროული, ეფექტური, ვინაიდან მომსახურების უსაფრთხო მოხმარებაზე თავად აბონენტი არის პასუხისმგებელი.
- 7.8 თუ მესამე პირების მიერ ხორციელდება აბონენტისათვის მიწოდებული მომსახურებით არასანქცირებული/უნებართვო სარგებლობა, აღნიშნული ჩაითვლება აბონენტის მიერ მომსახურების მიღებად და იგი ვალდებული იქნება, სრულად აუნაზღაუროს ოპერატორს მიღებული მომსახურების, მათ შორის, ამგვარი არასანქცირებული სარგებლობის პერიოდში გაწეული მომსახურების საფასური.

## 8 **ტარიფები და მომსახურების საფასური**

- 8.1 ქსელში ჩართვისა და მომსახურების ტარიფები განისაზღვრება ოპერატორის მიერ და ქვეყნდება ოპერატორის ვებგვერდზე.
- 8.2 თუ აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულებით ან სხვა გარიგებით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული, აბონენტს მომსახურება მიეწოდება ოპერატორის ვებგვერდზე გამოქვეყნებული სტანდარტული ტარიფებით ან აბონენტის მიერ მიღებულ მომსახურებაზე ოპერატორის მიერ დადგენილი ტარიფებით. ამასთან, აბონენტი ვალდებულია მომსახურების მიღებამდე გადაამოწმოს მისაღებ მომსახურებაზე ოპერატორის მიერ დადგენილი ან გამოქვეყნებული ტარიფის ოდენობა.
- 8.3 ოპერატორს უფლება აქვს, დააწესოს ფასდაკლებები დღე-ღამის დროის ან სხვა პარამეტრების მიხედვით ან საჯარო განცხადების სახით, გააკეთოს სპეციალური შეთავაზებები/აქციები. შეთავაზებები/აქციები შესაძლებელია იყოს საერთო, კონკრეტული გეოგრაფიული არეალისთვის, კონკრეტული ჯგუფისთვის ან ინდივიდუალური. ამასთან, ფასდაკლებები ან სპეციალური შეთავაზებები/აქციები შესაძლებელია იყოს როგორც განსაზღვრული, ასევე განუსაზღვრელი ვადით.
- 8.4 აბონენტის მხრიდან ოპერატორის მიერ შეთავაზებული ნებისმიერი ფორმით (მატერიალური, დისტანციური და ა.შ.) სატარიფო გეგმის/დამატებითი სერვისის ჩართვა/ცვლილება და შესაბამისი მომსახურების მიღება გულისხმობს აბონენტის უპირობო თანხმობას ასეთი მომსახურების სპეციფიკურ პირობებზე.
- 8.5 აქციის/შეთავაზების/ფასდაკლების პირობებზე აბონენტის მხრიდან დათანხმების შემთხვევაში, აღნიშნული პირობები ხდება ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილი და ცვლის მის პირობებს აქციის/შეთავაზების/ფასდაკლების მოქმედების ვადით.
- 8.6 გარდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურებისა, აბონენტს შესაძლებლობა აქვს ისარგებლოს, როგორც ოპერატორის მიერ შეთავაზებული სხვადასხვა სახის დამატებითი სერვისით, აგრეთვე სხვა პირებისაგან შეთავაზებული სერვისით. აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ოპერატორის მიერ შეთავაზებული მომსახურების მიღებისას მოქმედებს ოპერატორის ვებგვერდზე გამოქვეყნებული სტანდარტული ტარიფები ან საჯარო შეთავაზებით გათვალისწინებული პირობები, ხოლო

მესამე პირის, მათ შორის სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო კომპანიების (მაგალითად: დაშვების კოდი) ან არასაკომუნიკაციო მომსახურების (მაგ.: სპეც. ნომრები, კონტენტის გამოწერა და ა.შ) მიმწოდებლების მომსახურების მიღებისას, იმოქმედებს სერვისის მიმწოდებელი პირების მიერ დადგენილი პირობები/ტარიფები.

## 9 ანგარიშსწორება

- 9.1 გაწეული მომსახურების მოცულობა გამოიანგარიშება ოპერატორის საბილინგო სისტემის მონაცემებზე დაყრდნობით და აისახება სააბონენტო ანგარიშზე. მომსახურების საფასურის დაანგარიშების საფუძველს წარმოადგენს ოპერატორის საბილინგო სისტემის მონაცემები.
- 9.2 წინასწარი გადახდის პირობის არსებობისას ანგარიშსწორება უნდა განხორციელდეს მომსახურების მიწოდების დაწყებამდე, აბონენტის მიერ წინასწარ ფულადი საავანსო თანხის (დეპოზიტის) სააბონენტო ანგარიშზე ჩარიცხვით, რომლის მეშვეობითაც სააბონენტო ანგარიშზე იქმნება დადებითი ბალანსი ან მომსახურების პაკეტის შექმნით. თუ ხელშეკრულებით სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, ანგარიშსწორება ყველა სახის მომსახურებისათვის ძირითადად ხორციელდება წინასწარი გადახდის პირობით.
- 9.3 სააბონენტო ანგარიშზე წინასწარ ჩარიცხული თანხა გამოიყენება აბონენტის მიერ მომსახურების საფასურის გადასახდელად, მომსახურების მოცულობის შესაბამისად. სააბონენტო ანგარიშზე ფულადი თანხის (დეპოზიტის) ჩარიცხვის დროს, თანხის ოდენობას განსაზღვრავს აბონენტი, მის მიერ განზრახული მისაღები მომსახურების მოცულობიდან და, ცალკეულ შემთხვევებში, ოპერატორის მიერ განსაზღვრული მინიმალური ჩასარიცხი თანხის ოდენობის გათვალისწინებით. ამასთან, აბონენტი თანახმაა სააბონენტო ანგარიშზე თანხა შეიტანოს ან მომსახურების პაკეტი გაააქტიუროს მესამე პირმა ან/და ოპერატორმა, მესამე პირისაგან მიიღოს ნებისმიერი შემოთავაზებული შესრულება აბონენტისაგან ყოველგვარი დამატებითი თანხმობის/აქცეპტის გარეშე.
- 9.4 მესამე პირთა (სწრაფი გადახდის აპარატები, ბანკები და სხვა.) მიერ შეთავაზებული სერვისის საშუალებით სააბონენტო ანგარიშზე ფულადი თანხის ჩარიცხვისას/მომსახურების შექმნისას, პირობები და წესები, მათ შორის, მათი სერვისის საფასური/საკომისიო და ჩასარიცხი თანხის მინიმალური ოდენობა, დგინდება ასეთი მომსახურების გამწვევი მესამე პირების მიერ და იგი სცილდება ოპერატორის პასუხისმგებლობის ფარგლებს.
- 9.5 ოპერატორს უფლება აქვს შეზღუდოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება სააბონენტო ანგარიშზე საავანსო თანხის ამოწურვის ან უარყოფითი ბალანსის არსებობისას, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც აბონენტს შექმნილი აქვს კონკრეტული მომსახურების პაკეტი. ერთ მომსახურებაზე დავალიანების არსებობისას, ოპერატორი უფლებამოსილია შეზღუდოს აბონენტს სხვა ნებისმიერი მომსახურების მიწოდება. შეზღუდული მომსახურების სრული განახლება ხორციელდება მხოლოდ ფულადი საავანსო თანხის (დეპოზიტის) გადახდის ან/და სააბონენტო ანგარიშზე მისი ჩარიცხვის საშუალებით, რომლის შედეგად სააბონენტო ანგარიშზე შეიქმნება დადებითი ბალანსი, რომელიც ტოლია ან აღემატება აბონენტის მიერ განზრახული მისაღები მომსახურების საფასურის ოდენობას.
- 9.6 შემდგომი გადახდის პირობის შემთხვევაში, მომსახურების საფასურის გადახდა წარმოებს ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების მიხედვით, ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვადაში. თუ ხელშეკრულებით ასეთი ვადა არ არის დადგენილი, მომსახურების საფასურის გადახდა ხორციელდება არაუგვიანეს ყოველი მომდევნო თვის 10 რიცხვამდე.
- 9.7 მომსახურების საფასურის გადაუხდელობის ან არასრულად გადახდის შემთხვევაში ოპერატორს უფლება აქვს შეზღუდოს მომსახურების მიწოდება.
- 9.8 მხარეთა შეთანხმებით შესაძლებელია, უარყოფითი ბალანსის ფარგლებში დაწესდეს კრედიტის ზღვარი (ლიმიტი), რომლის მიღწევის შემთხვევაში ოპერატორს უფლება აქვს შეზღუდოს მომსახურება და მოსთხოვოს აბონენტს ფაქტობრივად მიწოდებული მომსახურების საფასურის გადახდა, რომელიც აბონენტმა უნდა გადაიხადოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვადებში.

- 9.9 ოპერატორს უფლება აქვს, აბონენტის მიერ არჩეული სატარიფო გეგმის, მომსახურების სახეობების და მოცულობიდან გამომდინარე, სააბონენტო ანგარიშზე დააწესოს შეუმცირებადი დადებითი ბალანსი. ოპერატორს უფლება აქვს შეზღუდოს მომსახურების მიწოდება, თუ სააბონენტო ანგარიშზე დადებითი ბალანსი მიაღწევს ასეთ შეუმცირებად ზღვარს. ასეთ შემთხვევაში, ანგარიშსწორების განუხორციელებლობის მიზეზით შეზღუდული მომსახურების სრული განახლება ხორციელდება მხოლოდ ფულადი საავანსო თანხის გადახდის ან/და სააბონენტო ანგარიშზე მისი ჩარიცხვის საშუალებით, რომლის შედეგად დადებითი ბალანსის ოდენობა აღემატება შეუმცირებად ზღვარს.
- 9.10 საავანსო თანხის ამოწურვის ან/და უარყოფითი ბალანსის არსებობის შემთხვევაში ან/და მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძვლის არსებობისას, თუ მომსახურება არ შეიზღუდა, აბონენტი ვალდებულია გადაიხადოს ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების საფასური.
- 9.11 ანგარიშსწორების თარიღად მიიჩნევა ის დღე, როდესაც ფულადი თანხა ჩარიცხება სააბონენტო ანგარიშზე.
- 9.12 ოპერატორი უფლებამოსილია აბონენტის ნებისმიერი მომსახურების სააბონენტო ანგარიშიდან უაქცეპტო წესით ჩამოჭრას ოპერატორის მიერ გაწეული ნებისმიერი მომსახურების საფასური.
- 9.13 მომსახურების მიწოდების შეფერხება, რომელიც გამოწვეული იქნება აბონენტის მიზეზით, არ ათავისუფლებს აბონენტს მომსახურების ღირებულების გადახდისაგან.
- 9.14 თუ ხელშეკრულებით სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, საურავის/პირგასამტეხლოს/დავალიანების ან სხვა ფულადი ვალდებულების გადახდა უნდა შესრულდეს არაუგვიანეს ოპერატორის მოთხოვნიდან 5 დღის ვადაში.
- 9.15 ხელშეკრულების შეწყვეტა გავლენას არ ახდენს ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში მხარეთა შორის წარმოშობილ ფინანსურ ვალდებულებებზე.

**10 მხარეთა უფლება-მოვალეობები**

- 10.1 აბონენტს უფლება აქვს:
  - 10.1.1 ოპერატორის მიერ დადგენილი წესით, მიიღოს ინფორმაცია ოპერატორის მიერ შეთავაზებული მომსახურებების, ტარიფების, დარიცხული საფასურის, სააბონენტო ანგარიშზე არსებული ბალანსის, დეტალური ანგარიშის შესახებ;
  - 10.1.2 ოპერატორის მიერ დადგენილი წესით, მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის მიზეზებსა და ხანგრძლივობაზე, ასევე, თუ რამ შეიძლება მოახდინოს რაიმე სახის ზეგავლენა მომსახურების ხარისხსა ან/და მის პირობებზე;
  - 10.1.3 მიმართოს ოპერატორს პრეტენზიით ზეპირი ან წერილობითი ფორმით;
  - 10.1.4 ქსელში ჩართვისას, საკუთარი შეხედულებისამებრ, აირჩიოს იმ მომენტისათვის შეთავაზებული მომსახურება, სატარიფო გეგმა და ქსელში ჩართვის შემდგომ ისარგებლოს ოპერატორის მომსახურებებით, შეთავაზებებით, მათ შორის, ისეთით, რომელიც ოპერატორის მიერ განსაზღვრულია როგორც ულიმიტო, მხოლოდ იმგვარად, რომ არ მოხდეს მომსახურების ბოროტად გამოყენება. ამ შემთხვევაში, მომსახურებების ბოროტად გამოყენებად, გარდა სტანდარტული პირობების მე-6 მუხლში და „კეთილსინდისიერი სარგებლობის წესების“ გათვალისწინებულისა, ასევე მიიჩნევა მომსახურებებით სარგებლობა იმ მოცულობით, სიხშირით ან ოდენობით, რომელიც მნიშვნელოვნად აღემატება, აბონენტების მიერ მომსახურებების საშუალო სტატისტიკურ მოხმარებას;
  - 10.1.5 ოპერატორის მიერ დადგენილი წესით და ფორმით ჩართოს ან გააუქმოს მომსახურებების სახეობები, ტექნიკური ან/და ელექტრონული საშუალებებით ან სხვა გზით - კოდის, საკონტაქტო ნომრის, ელ. ფოსტის, პორტალის, USSD ან სხვა საშუალებების გამოყენებით, რომლებითაც დასტურდება ფაქტი, რომ მოთხოვნა მომდინარეობს აბონენტისაგან;
  - 10.1.6 10.3.1 პუნქტის მიხედვით, მომსახურებების ახალი პირობების ან ტარიფების ძალაში შესვლამდე, შეცვალოს მომსახურების პაკეტი ან შეწყვიტოს ის მომსახურების სახეობა, რომელსაც ეხება ცვლილებები ან

შეწყვიტოს ხელშეკრულება. თუ აბონენტი გააგრძელებს მომსახურების მიღებას, მიიჩნევა, რომ აბონენტი ეთანხმება ცვლილებებს;

10.1.7 აბონენტი უფლებამოსილია თავისი შეხედულებისამებრ ისარგებლოს მომსახურებით დღე-ღამის ნებისმიერ მონაკვეთში და გამოიყენოს იგი ნებისმიერი მიზნებისათვის, გარდა მოქმედი კანონმდებლობითა და სტანდარტული პირობებით/ხელშეკრულებით აკრძალულისა.

10.2 აბონენტი ვალდებულია:

10.2.1 შეასრულოს ხელშეკრულებით, წინამდებარე პირობებით, სატარიფო გეგმით და მხარეთა შორის სხვა შეთანხმებებით განსაზღვრული ვალდებულებები, პირობები და მოთხოვნები;

10.2.2 მომსახურების მისაღებად გამოიყენოს ის სააბონენტო მოწყობილობა, რომელიც შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ სავალდებულო ტექნიკურ ნორმებს, მოთხოვნებს და ოპერატორის ვებგვერდზე გამოქვეყნებულ სტანდარტებს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

10.2.3 უზრუნველყოს ნებისმიერი კოდის/პაროლის, კოდური სიტყვის დაცულობა და არ გაანდოს მესამე პირებს, ხოლო დაკარგვის ან მისი გამჟღავნების ეჭვის არსებობისას დაუყოვნებლივ მიმართოს ოპერატორს და მოახდინოს მისი შეცვლა;

10.2.4 დაუყოვნებლივ წერილობით ან ოპერატორის მიერ დადგენილი წესით მიმართოს ოპერატორს, როდესაც მისთვის ცნობილი გახდება სიმ-ბარათის ან/და ოპერატორის მიერ გადაცემული მომსახურების აპარატურის დაკარგვის ან მისი ნების საწინააღმდეგოდ მფლობელობიდან სხვაგვარად გასვლის შესახებ. ოპერატორის მიერ მომსახურების შეჩერებამდე/შეწყვეტამდე გაწეული მომსახურების საფასურის გადახდის პასუხისმგებლობა ეკისრება აბონენტს. სიმ-ბარათის და ოპერატორის მიერ გადაცემული მომსახურების აპარატურის შეცვლის პირობებს და წესებს ადგენს ოპერატორი და მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე;

10.2.5 დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ოპერატორს საკონტაქტო მონაცემის, იურიდიული პირის სახელწოდების, სამართლებრივი ფორმის ცვლილების ან შერწყმის/გაყოფის შესახებ, ასევე, როგორც მინდობილობის ან რწმუნების ცვლილების ან გაუქმების შესახებ;

10.2.6 მოახდინოს ანგარიშსწორება ხელშეკრულებით განსაზღვრული სატარიფო გეგმის მიხედვით, ხოლო დავალიანების წარმოშობის შემთხვევაში დაფაროს იგი;

10.2.7 დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ოპერატორს გადახდისუუნარობის, რეორგანიზაციის ან ლიკვიდაციის საქმის წარმოების დაწყების, ან იმ სხვა გარემოებათა შესახებ, რომლებმაც შესაძლოა შეაფერხონ ან შეუძლებელი გახადონ აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების ჯეროვანი შესრულება.

10.2.8 ოპერატორის მიერ მომსახურების აპარატურის გადაცემის შემთხვევაში, უზრუნველყოს მისი დაცულობა და უსაფრთხოება, არ მოახდინოს და არ დაუშვას მათგან რაიმე სახის ინფორმაციის, ანდა მონაცემთა მოხსნა, ჩამოტვირთვა/ატვირთვა, კოპირება ან მისი დუბლირება. ამასთან, დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ოპერატორს ასეთი გარემოებების შესახებ. აბონენტი ამავე დროს ვალდებულია გაეცნოს მომსახურების აპარატურის ექსპლუატაციის ინსტრუქციას (რომელიც ახლავს მომსახურების აპარატურას ან განთავსებულია ვებგვერდზე) და განუხრელად დაიცვას იგი.

10.2.9 უზრუნველყოს ოპერატორის უფლებამოსილი წარმომადგენლის დაშვება მომსახურების მიწოდების ადგილზე მომსახურების მიწოდებისათვის საჭირო აპარატურის მონტაჟის, დემონტაჟის ან სარემონტო სამუშაოების განსახორციელებლად და ყველანაირად ხელი შეუწყოს მას/მათ. ამასთან, ოპერატორი პასუხისმგებელია მხოლოდ ოპერატორის უფლებამოსილი წარმომადგენლის მიერ შესრულებულ ქმედებებზე, მათ შორის, მონტაჟზე/დემონტაჟზე/შეკეთების ხარისხზე;

10.2.10 მომსახურების მიღებისას დაიცვას საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნები, ოპერატორის მიერ გამოქვეყნებული სახელმძღვანელო წესები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), მათ შორის, არასრულწლოვანების მიერ მომსახურების გამოყენებასთან დაკავშირებული შეზღუდვები;

10.2.11 ოპერატორის მოთხოვნის შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია მიაწოდოს მას ინფორმაცია მის მფლობელობაში არსებული სააბონენტო მოწყობილობ(ებ)ის შესახებ, რომელსაც აბონენტი იყენებს მომსახურების მისაღებად.

10.3 ოპერატორს უფლება აქვს:

10.3.1 დაადგინოს ან შეცვალოს მომსახურების პირობები და წესები, ტარიფების ოდენობა, გადახდის წესები, მათ შორის, ნაწილობრივ ან სრულად შეცვალოს ან გააუქმოს როგორც სტანდარტული პირობების, ისე ხელშეკრულების ან ნებისმიერი გარიგების (დამატებითი სერვისის, სატარიფო გეგმის, აქციის, შეთავაზების, ფასდაკლების) პირობა. თუ ცვლილებების შედეგად იზრდება მომსახურების საფასური ან არსებობს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა შემთხვევა, ოპერატორი ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნის საშუალებით წინასწარ, ხელშეკრულებით ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადის დაცვით შეატყობინებს აბონენტს ცვლილების შესახებ. ყველა სხვა შემთხვევაში ოპერატორი არ არის ვალდებული დაიცვას შეტყობინების ვადა და ასეთ შემთხვევაში ოპერატორის ვებგვერდზე ინფორმაციის გამოქვეყნება ჩაითვლება აბონენტის შეტყობინებად;

10.3.2 მომსახურების ფარგლებში მისცეს აბონენტს შესაძლებლობა ისარგებლოს მესამე პირთა სერვისებით და პროდუქტით, მათ შორის, სპეციალური დანიშნულების ნომრებზე (სპეც. ნომრები) დაკავშირების შესაძლებლობით. ასეთ შემთხვევაში, მომსახურების წესები და პირობები, მათი მიღების საფასური, დგინდება მესამე პირების მიერ და შესაძლებელია შეიცვალოს ნებისმიერ დროს, წინასწარი შეტყობინების გარეშე; ამასთან, შესაძლოა მესამე პირების მიერ შეთავაზებული სერვისის/პროდუქტის საფასურის დარიცხვა/ამოღებას ახორციელებდეს ოპერატორი;

10.3.3 დროდადრო ჩაატაროს საკუთარ ქსელში გადაუდებელი სარემონტო თუ პროფილაქტიკური სამუშაოები, რასაც შესაძლებელია მოჰყვეს მომსახურების შეჩერება, შეზღუდვა, დროებითი გაუარესება ან შეფერხებები და რაც ემსახურება მომსახურების ხარისხის შენარჩუნებას ან გაუმჯობესებას ან ახალი ტექნოლოგიების დანერგვას ან გამიზნულია ქსელის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად;

10.3.4 მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით და აბონენტის წინასწარი ინფორმირების საფუძველზე, განახორციელოს ოპერატორსა და აბონენტს შორის მიმდინარე კომუნიკაციის ჩაწერა;

10.3.5 ოპერატორის მიერ დადგენილი პირობების შესაბამისად, მოახდინოს სიმ-ბარათის/მომსახურების აპარატურის გამოცვლა, მასში დამატებითი პროგრამების ჩაწერა;

10.3.6 ცალმხრივად, შეტყობინების საფუძველზე შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ ოპერატორი წყვეტს კონკრეტული ძირითადი მომსახურების ან დამატებითი სერვისის ან სხვა მომსახურების მიწოდებას, ან ადგილი აქვს მომსახურების არსებით მოდიფიცირებას, ან ოპერატორს კონკრეტულ ტერიტორიაზე ობიექტური მიზეზების, მათ შორის, უსაფრთხოების სტანდარტების ან მესამე პირების მხრიდან ინფრასტრუქტურით სარგებლობის შეზღუდვის/აკრძალვის გამო, აღარ ექნება მომსახურებას მიწოდების ტექნიკური შესაძლებლობა;

10.3.7 ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდგომ გასცეს სხვა აბონენტზე სააბონენტო ნომერი/მომსახურების აპარატურა;

10.3.8 გამოაქვეყნოს მომსახურების მიღებისას და მისი სპეციფიკიდან გამომდინარე, უარყოფითი შედეგების დადგომის თავიდან აცილების მექანიზმები/სახელმძღვანელო წესები;

10.3.9 შეუზღუდოს ან შეუწყვიტოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება ავანსის ამოწურვის ან დავალიანების არსებობისას, მათ შორის, მესამე პირის სერვისებით სარგებლობისას დარიცხული დავალიანების გამო, ან ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

10.4 ოპერატორი ვალდებულია;

10.4.1 ხელშეკრულების გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად, ქსელში ჩართვის საფასურის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) გადახდის შემდგომ უზრუნველყოს აბონენტის ქსელში ჩართვა;

- 10.4.2 უზრუნველყოს შეზღუდული მომსახურების განახლება შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში;
- 10.4.3 გაუწიოს აბონენტს მომსახურება ოპერატორის ქსელის დაფარვის ზონის ფარგლებში, ოპერატორისათვის გაცემული ლიცენზიების პირობებისა და შესაბამისი ტექნიკური შესაძლებლობების ფარგლებში;
- 10.4.4 ოპერატორის ვებგვერდის საშუალებით, ან ცხელ ხაზზე დაკავშირებისას, ან მომსახურების ოფისებში უზრუნველყოს აბონენტისათვის მომსახურების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, მათ შორის, ინფორმირება აბონენტის უფლებებისა და ვალდებულებების შესახებ;
- 10.4.5 მოახდინოს მომსახურებაში არსებული შეფერხებების და ნაკლოვანებების აღმოფხვრა და ქსელის ნორმალურ რეჟიმში ფუნქციონირების აღდგენა ტექნიკური შესაძლებლობებისა და მის ხელთ არსებული რესურსების ფარგლებში, გონივრულ ან კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ვადაში;
- 10.4.6 თუ აბონენტი სარგებლობს ოპერატორის მომსახურებით, რომელიც მოიცავს სატელეფონო კავშირის უზრუნველყოფას, მისცეს აბონენტს საშუალება მომსახურების ფარგლებში უსასყიდლოდ და ფულადი საავანსო თანხის (დეპოზიტის) ამოწურვის შემთხვევაშიც, განახორციელოს ზარი ოპერატორის ცხელ ხაზზე და საგანგებო სამსახურის ნომრებზე;
- 10.4.7 უზრუნველყოს აბონენტთა მხრიდან შემოსული პრეტენზიების განხილვა კანონმდებლობით განსაზღვრულ ვადაში, ხოლო მისი დასაბუთებულად მიჩნევის შემთხვევაში, გონივრულ ვადაში გამოასწოროს ხარვეზი;
- 10.4.8 ბალანსის/ერთეულების ამოწურვის, დავალიანების ან დაგეგმილი პროფილაქტიკური სამუშაოების გამო მომსახურების შეზღუდვამდე, ტექნიკური და პროგრამულ-აპარატურული ფუნქციონალობის სრული ხელმისაწვდომობის და შესაძლებლობების ფარგლებში, გაფრთხილების მიზნით მოახდინოს აბონენტის ინფორმირება მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის შესახებ. სხვა შემთხვევებში (მაგ.: ფორს-მაჟორი) ოპერატორი მიიღებს გონივრულ ზომებს აბონენტის ინფორმირებისათვის;
- 10.4.9 უზრუნველყოს აბონენტის ინფორმირება სტანდარტული პირობების, ხელშეკრულების პირობების/ტარიფის ცვლილების შემთხვევაში, ხელშეკრულებით დადგენილი წესით. ამასთან, ოპერატორი უზრუნველყოფს აბონენტის პერიოდულ ინფორმირებას ოპერატორის მიერ შეთავაზებული პროდუქტებისა და დამატებითი სერვისების პირობების შესახებ, რათა აბონენტს გააჩნდეს სრულყოფილი ინფორმაცია ოპერატორის პროდუქტებისა და მომსახურების პირობების შესახებ.

**11 სააბონენტო ნომერი, სააბონენტო მოწყობილობა, მომსახურების აპარატურა**

- 11.1 სააბონენტო ნომერი და მომსახურების აპარატურა, თუ ხელშეკრულებით სხვაგვარად არ არის გათვალისწინებული, აბონენტს გადაეცემა დროებით სარგებლობაში, ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში.
- 11.2 ობიექტური მიზეზის არსებობისას, მათ შორის, საქართველოს კანონმდებლობის ცვლილების შემთხვევაში, ოპერატორი უფლებამოსილია მოახდინოს გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის, საიდენტიფიკაციო ნომრის, კოდის, მომსახურების აპარატურის ან ნუმერაციის შეცვლა. აბონენტისათვის გადაცემული ნუმერაცია გამოყენებულ უნდა იქნეს მხოლოდ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული დანიშნულებით, წინააღმდეგ შემთხვევაში ოპერატორი უფლებამოსილია შეუზღუდოს ან შეუწყვიტოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება.
- 11.3 ოპერატორი არ იძლევა გარანტიას იმ მონაცემების უსაფრთხოებაზე, დაცულობასა და შენახვაზე, რომელიც აბონენტის მიერ ჩაწერილი იქნება სიმ-ბარათზე, მომსახურების აპარატურაზე, ვებსერვერზე და ა.შ.
- 11.4 ცალკეული სააბონენტო ნომრის, მათში ციფრობრივი კომბინაციების ან/და მათი სახეობების შერჩევისათვის და ცალკეული სახეობების სიმ-ბარათებით სარგებლობისათვის ოპერატორის მიერ შესაძლებელია დაწესდეს განსხვავებული საფასური. ასეთი ინფორმაცია ხელმისაწვდომია ოპერატორის ვებგვერდზე ან ოფისებში. მიუხედავად აბონენტის მიერ სააბონენტო ნომრით სარგებლობისთვის გადახდილი საფასურის ოდენობისა, ასეთი საფასური წარმოადგენს ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში ნომრით სარგებლობის საფასურს და ხელშეკრულების ნებისმიერი მიზეზით შეწყვეტის შემთხვევაში, სააბონენტო ნომერი უბრუნდება



ოპერატორს. აბონენტის მიერ გადახდილი სააბონენტო ნომრის სარგებლობის საფასური უკან დაბრუნებას არ ექვემდებარება.

- 11.5 ოპერატორის მხრიდან მომსახურების აპარატურის გადაცემისას და იმ შემთხვევაში, თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული იქნება საგარანტიო მომსახურება, აბონენტი უფლებამოსილია ისარგებლოს ასეთი საგარანტიო მომსახურებით, მისი მოქმედების პერიოდში და საგარანტიო ფურცლით (ტალონით), ან ხელშეკრულების დანართით, ან ვებგვერდზე განსაზღვრული კონკრეტული პირობებით. ამასთან, საგარანტიო მომსახურება არ განხორციელდება ან გაუქმდება, თუ: გასულია საგარანტიო ვადა; საგარანტიო ტალონი (არსებობის შემთხვევაში) არ არის წარმოდგენილი (დაკარგულია); საგარანტიო ტალონში მონაცემები შეცვლილია, წაშლილია ან გადაკეთებულია; საგარანტიო ტალონში და მოწყობილობის კორპუსზე არ იკითხება ან ამძვრალია სერ/ნომერი, IMEI კოდი; მოწყობილობას აღენიშნება ვიზუალური და მექანიკური დაზიანება/დეფექტი; მოწყობილობა გამოიყენებოდა მისი დანიშნულების შეუსაბამო მიზნ(ებ)ით; არასაყოფაცხოვრებო დანიშნულებისათვის; დაზიანებულია ან ამძვრალია პლომბი ან ლუქი; დაზიანება გამოწვეულია კომპიუტერული ვირუსის ან შეუსაბამო ფაილ(ებ)ის მიერ; დაზიანება გამოწვეულია ელ. ქსელის გაუმართაობით (მაბვის ცვლილება), მექანიზმის დანესტიანებით, კოროზიით, მაღალი ან დაბალი ტემპერატურის ზემოქმედებით, ექსპლუატაციის და შენახვის წესების/პირობების დარღვევით, არაკომპეტენტური პირის მიერ ჩატარებული არაკვალიფიციური სარემონტო/სამონტაჟო სამუშაოების შედეგად.
- 11.6 გარკვეული კატეგორიის მომსახურების მიღებისას, აბონენტი ვალდებულია ასეთი მომსახურება მიიღოს მხოლოდ ოპერატორის მიერ გადაცემული მომსახურების აპარატურით.

## 12 **ინფორმაცია აბონენტის შესახებ (PRIVACY)**

- 12.1 ხელშეკრულების გაფორმებისას, ოპერატორი საკუთარ მონაცემთა ბაზაში არეგისტრირებს აბონენტის პერსონალური ინფორმაციას (ვინაობას, მისამართს და სხვა ინფორმაციას, რითაც შესაძლებელია აბონენტის იდენტიფიცირება). ამასთან, ოპერატორი არ გამოიცხავს, რომ აბონენტის პერსონალური ინფორმაცია ოპერატორის მონაცემთა ბაზაში დაგვიანებით დაფიქსირდეს/აისახოს. აბონენტი თანახმაა, რომ მისი პერსონალური მონაცემები გადამოწმდეს შესაბამის კომპეტენტურ სახელმწიფო ორგანოს მონაცემთა ბაზაში.
- 12.2 აბონენტის შესახებ ინფორმაცია, კერძოდ, აბონენტის სახელის, გვარის და მისამართის შესახებ, ისევე როგორც ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების ადგილის და მომსახურების სახეობის, გაწეული მომსახურების ოდენობისა და საფასურის, თარიღისა და გადასახადების, თანხის საერთო ოდენობის, გადახდის ვადებისა და თარიღების, განხორციელებული კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია, ამ პირობების მიზნებისათვის წარმოადგენს პერსონალურ ინფორმაციას, რომელიც მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული მოთხოვნების შესაბამისად მუშავდება, დაცულია და ინახება ოპერატორთან მისი საქმიანობის მიზნებისათვის. აბონენტი თანახმაა, რომ ოპერატორმა პერსონალური ინფორმაცია გამოიყენოს შემდეგი მიზნებისათვის: სააბონენტო ანგარიშის მართვა, გაწეული მომსახურებისათვის საფასურის დაანგარიშება და ანგარიშის შედგენა, მოკრება, მარკეტინგული კვლევა, პროდუქტების ან მომსახურების განვითარება, აბონენტთა მომსახურების ხარისხის განსაზღვრა, აბონენტისათვის კონკრეტულად მორგებული მომსახურებების შეთავაზება.
- 12.3 აბონენტი აცხადებს თანხმობას და აძლევს უფლებას ოპერატორს, მოახდინოს პერსონალური ინფორმაციის გამჟღავნება ოპერატორის ჯგუფის კომპანიებზე და როუმინგ პარტნიორებზე, სხვა ავტორიზებულ ან ლიცენზირებულ ოპერატორებზე, ან მიმწოდებლებზე, ან ოპერატორთან აფილირებულ კომპანიებზე მომსახურების ჯეროვნად მიწოდების მიზნით და ასევე მესამე პირებზე, მათ შორის, საკრედიტო ბიუროებზე და სხვა ტელესაკომუნიკაციო ოპერატორებზე, საკრედიტო ინფორმაციის რეპორტირების, მომსახურების გაუმჯობესების და ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის, ადმინისტრირების, სააბონენტო ანგარიშის მართვის, თაღლითური ქმედებების თავიდან აცილების მიზნებისათვის. ამასთან, ოპერატორი ვალდებულია

აბონენტის პერსონალური მონაცემების დამუშავება მოახდინოს ოპერატორის ვებგვერდზე გამოქვეყნებული პირობების - კონფიდენციალურობის პოლიტიკის შესაბამისად.

- 12.4 აბონენტი თანახმაა, რომ ხელშეკრულების მოქმედების ვადის განმავლობაში, მიიღოს ოპერატორის პარტნიორი თუ კონტრაქტორი კომპანიებისგან ნებისმიერი სახის სარეკლამო და საინფორმაციო ხასიათის შეტყობინებები, მათ შორის, ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებები და ხმოვანი ზარები, მათ შორის, მომსახურების ჭრით (ასეთი შესაძლებლობის შემთხვევაში) შესთავაზოს მომხმარებელს მესამე პირთა სერვისები და პროდუქტები. ასეთ შემთხვევაში, სერვისის/პროდუქტის წესები და პირობები, მათი მიღების საფასური დგინდება მესამე პირების მიერ.
- 12.5 აბონენტს უფლება აქვს, ნებისმიერ დროს, ოპერატორის მიერ დადგენილი წესით, მოსთხოვოს ოპერატორს მის შესახებ მონაცემთა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისათვის (ფოსტის, სატელეფონო ზარების, ელექტრონული ფოსტის ან სხვა სატელეკომუნიკაციო საშუალებით საქონლის, მომსახურების, დასაქმების ან დროებითი სამუშაოს შეთავაზება) გამოყენების შეწყვეტა.

### 13 მომსახურების ხარისხი

- 13.1 თუ ხელშეკრულებით ან სხვა შეთანხმებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, მომსახურება ხელმისაწვდომია დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში, უწყვეტად, გარდა გადაუდებელი სარემონტო და პროფილაქტიკური სამუშაოების მიმდინარეობისა და ამ პირობებით/ხელშეკრულებით განსაზღვრული გამონაკლისი შემთხვევების გათვალისწინებით.
- 13.2 უსადენო ტექნოლოგიით მომსახურების მიწოდებისას, რადიოტალღების/სატელიტური სიგნალის ბუნებრივი გავრცელების თავისებურებების გამო, მომსახურება შესაძლებელია არ იყოს უწყვეტი ან შეუფერხებელი, სიგნალი შეიძლება დაიკარგოს ან მომსახურების ხარისხი შესაძლებელია გაუარესდეს, განსაკუთრებით, შენობებთან, შენობებში, გვირაბებში ან სხვა მიწისქვეშა ნაგებობებში, ან მომსახურების მიღების ადგილის გეოგრაფიული, მეტეოროლოგიური ან სხვაგვარი თავისებურებებიდან გამომდინარე, რაც არ ჩაითვლება ხარისხის გაუარესებად. ინფორმაცია იმ ადგილების შესახებ, რომელიც ექცევა ქსელის დაფარვის ზონაში, აბონენტს შეუძლია მიიღოს ვებგვერდზე გრაფიკულად გამოსახული ფორმით, რომელიც პერიოდულად ახლდება, თუმცა უსადენო ტექნოლოგიის თავისებურებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია დაფარვის ზონის ზუსტი საზღვრების მითითება. ამდენად, მიუხედავად ტერიტორიის დაფარვის ზონაში არსებობისა, შესაძლებელია ასეთ ტერიტორიაზე მომსახურების არსებობა ან ხარისხობრივი მაჩვენებლები არ შეესაბამებოდეს ოპერატორის ვებგვერდზე ან ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პირობებს.
- 13.3 ქსელის აგებულების თავისებურებებიდან გამომდინარე, მომსახურება და მისი ხარისხი დამოკიდებულია სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებლების, მათ შორის, საქალაქთაშორისო ან საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურების ოპერატორების მოწყობილობების და მათი ფუნქციონირების ხარისხზე, რაც სცილდება ოპერატორის პასუხისმგებლობის ფარგლებს.
- 13.4 გამონაკლისი შემთხვევები. მომსახურების ხარისხის გაუარესებად არ ჩაითვლება და ოპერატორს არ დაეკისრება კომპენსაციის ვალდებულება, თუ:
  - 13.4.1 აბონენტის მიერ ოპერატორისათვის შეტყობინება მომსახურების შესაბამისი შეფერხების თუ შეწყვეტის თაობაზე არ ხორციელდება ან ხორციელდება ამ ხელშეკრულებით დადგენილი წესის დაუცველად;
  - 13.4.2 ადგილი აქვს ფორს-მაჟორულ გარემოებებს;
  - 13.4.3 გაუმართაობა, დაყოვნება, დაზიანება, ტექნიკური შეცდომა, ხარვეზი, წუნი, შეფერხება ან/და სხვა ტიპის ვითარება, გამოწვეულია ნებისმიერი მესამე პირის მიერ ან მისი პროგრამული უზრუნველყოფის, მოწყობილობების, აპარატურის, აპლიკაციის ან/და აბონენტის შიდა ქსელის გაუმართაობით, აბონენტზე გადაცემული სიმ-ბარათის ან მომსახურების აპარატურის დაზიანებით;
  - 13.4.4 აბონენტის მიერ მომსახურების მიღება ხორციელდება ტექნიკურ ნორმებთან შეუსაბამო აპარატურით, ან თუ ეს უკანასკნელი მოდიფიცირებულია ან გარემონტებულია მოწყობილობის (აპარატურის) მწარმოებლის არავტორიზებული პირის მიერ;

- 13.4.5 მომსახურების შეფერხების ან/და შეწყვეტის აღმოსაფხვრელი სამუშაოების წარმოება ფერხდება, ჭიანჭურდება ოპერატორისაგან დამოუკიდებელი მიზეზით ან სამუშაოების წარმოება დაუშვებელია/შეუძლებელია საჭირო ნებართვის (სახელმწიფოს ან სხვა მესამე პირის) არარსებობის ან შესაბამისი უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვის გამო;
- 13.4.6 ადგილი აქვს ოპერატორის ან/და მისი კონტრაქტორი პირების მომსახურების მიღების ფართზე ან დაზიანების ადგილზე წვდომის შეზღუდვას, რა შემთხვევაშიც ოპერატორი მოკლებულია შესაძლებლობას სრულყოფილად ჩაატაროს საჭირო შემოწმებები, დათვალიერებები, ტესტირებები, აღდგენითი სამუშაოები;
- 13.4.7 აბონენტი თავს არიდებს ან არ ასრულებს ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის მიწოდებული პერიოდული განახლებების, მითითებების, გადატვირთვის, სახელმძღვანელო წესების, თუ სხვა ტიპის მოთხოვნების შესრულებას;
- 13.4.8 აბონენტის მიერ თვითნებურად (ოპერატორის თანხმობის გარეშე) განხორციელდა მომსახურების აპარატურაში, მოწყობილობებში, პროგრამულ უზრუნველყოფებში, სისტემებსა და მის კონფიგურაციაში ნებისმიერი სახის ცვლილების თუ დამატების შეტანა;
- 13.4.9 მომსახურების მოხმარება არაბუნებრივად/არასტანდარტულად გაიზარდა, რომელიც შეიძლება გამოწვეული იყოს გლობალური/რეგიონული ხარვეზით ან კონკრეტულ ლოკაციაზე მყოფი აბონენტების არასტანდარტული სიმრავლით.
- 13.5 ოპერატორი ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანება, თუ დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან ოპერატორის მხარესაა. იმ შემთხვევაში, როდესაც დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან აბონენტის მხარესაა, ოპერატორი არ არის ვალდებული საკუთარი ხარჯით შეაკეთოს ასეთი დაზიანება. შესაძლებელია, კონკრეტული მომსახურებისათვის ასეთი დაზიანების აღმოფხვრა შეთავაზებული იქნეს ოპერატორის მხრიდან, რა დროსაც დაზიანების შეკეთება ჩაითვლება ფასიან სერვისად და საფასური განისაზღვრება ოპერატორის მიერ.

**14 მხარეთა პასუხისმგებლობა**

- 14.1 ოპერატორი აუნაზღაურებს აბონენტს ზიანს, რომელიც შეიძლება მიადგეს აბონენტს, ოპერატორის დადასტურებული ბრალეულობისას, მის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შედეგად და რომელიც გამოწვეული იქნება მხოლოდ განზრახ ან უხეში გაუფრთხილებელი ქმედებით. ანაზღაურებას ექვემდებარება მხოლოდ ის ზიანი, რომელიც ოპერატორისათვის წინასწარ იყო სავარაუდო და წარმოადგენს ზიანის გამომწვევი მოქმედების უშუალო შედეგს.
- 14.2 გარდა სტანდარტული პირობებით ან 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.
- 14.3 სტანდარტული პირობებით ან/და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ნებისმიერი პირგასამტეხლოს/საურავის/ჯარიმის/ზიანის/კომპენსაციის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლების რეალიზება ხორციელდება მხოლოდ ერთი მხარის მიერ მეორე მხარის მიმართ მოთხოვნის საფუძველზე და წარმოადგენს მხარის უფლებას და არა ვალდებულებას დამრღვევი მხარის მიმართ.
- 14.4 ოპერატორი თავისუფლდება ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების პასუხისმგებლობისაგან, თუ მის მიერ ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობა ან არაჯეროვანი შესრულება გამოწვეულია ისეთი სახის გარემოებებით (დაუძლეველი ძალა), რომელიც წარმოიშვა ოპერატორისგან დამოუკიდებელი მიზეზებით და არ ექვემდებარება მის გონივრულ კონტროლს ან ნებას (ფორს-მაჟორული გარემოებები).

- 14.5 ფორს-მაჟორული გარემოებები გულისხმობს, მაგრამ არ შემოიფარგლება შემდეგი სახის მოვლენებით: სტიქიური უბედურებები, ბუნებრივი კატაკლიზმები და მოვლენები, მათ შორის, მიწისძვრა, სეტყვა, მეწყერი, წყალდიდობა, დიდთოვლობა, ხანძარი, ეპიდემია ან პანდემია, გაფიცვა, ლოკაუტი, მასობრივი არეულობა, საბოტაჟი, კრიმინალური ან ტერორისტული აქტი, ოფიციალურად გამოცხადებული, ან გამოუცხადებელი საომარი მოქმედებები და შეიარაღებული კონფლიქტები, საგანგებო, ან საომარი მდგომარეობები, ბლოკადა, ემბარგო, კიბერშეტევა, ჰაკერული თავდასხმა, ელ. ენერჯის შეწყვეტა, სახელმწიფო ხელისუფლების ორგანოების მოქმედებები, სანქციები ან აქტები, ოპერატორის მიმწოდებლების, კონტრაქტორების ან ქვეკონტრაქტორების მიზეზით გამოწვეული შემთხვევები, მათ შორის, მიმწოდებლების, კონტრაქტორებისა და ქვეკონტრაქტორების მიერ ოპერატორის წინაშე ვალდებულებების შეუსრულებლობა, კიბერდანაშაული, უჩვეულო ან არაპროგნოზირებადი გადატვირთვები, მომსახურების შეფერხება და შეწყვეტა, რომელიც გამოწვეულია მესამე პირთა ქსელებში, ან შეერთების კვანძებში შეფერხებებით, ან რესურსების, ან ქსელის (მათ შორის, ინტერნეტის ქსელის) შეფერხებებით, ან ხელმიუწვდომლობა, რომელთა ადმინისტრირება ან კონტროლი ხორციელდება მესამე პირთა მიერ.
- 14.6 ოპერატორი გარანტიას არ იძლევა და სრულიად იხსნის პასუხისმგებლობას მომსახურების ფარგლებში, აბონენტებისათვის შეთავაზებულ მესამე პირთა სერვისის ხარისხზე, სიზუსტეზე, ხელმისაწვდომობაზე და დროულობაზე, შესაბამისად, აბონენტის მიერ მესამე პირთა სერვისით სარგებლობისას ან ასეთი პირისაგან საქონლის შეძენისას მათი ხარისხი, ფასი, მოწოდების ვადა და სხვა ხორციელდება აბონენტის რისკით და ოპერატორი არცერთ მსგავს შემთხვევაში არ იქნება პასუხისმგებელი აბონენტის წინაშე რაიმე სახის ზიანზე ან დანაკარგზე.
- 14.7 ოპერატორი პასუხს არ აგებს მომსახურების ფარგლებში (მაგ.: ინტერნეტის ქსელის მეშვეობით) ხელმისაწვდომ კონტენტზე (შინაარსზე), მესამე პირების მიერ შეთავაზებულ ამა თუ იმ სერვისის/კონტენტის ხელმიუწვდომლობაზე (მაგ.: ვერძო ვირტუალური ქსელი, კორპორაციული ელ. ფოსტა და სხვა), არც რაიმე სახის ზიანზე, რომელიც შეიძლება წარმოიშვას ამგვარი კონტენტის გამოყენებით ან მასზე ხელმიუწვდომლობით.
- 14.8 ოპერატორი არ არის პასუხისმგებელი იმ შემთხვევებზე, თუ აბონენტმა მესამე პირისათვის ხელმისაწვდომი გახადა საკუთარი პერსონალური მონაცემები. ოპერატორი არ კისრულობს რაიმე სახის პასუხისმგებლობას იმ შედეგებზე, რომელიც დგება აბონენტის მიერ მომსახურების თაღლითურად, ბოროტად ან გადაჭარბებით გამოყენებით.
- 14.9 ინტერნეტ მომსახურების თავისებურებებიდან გამომდინარე, აბონენტი აცნობიერებს, რომ ინტერნეტ ქსელი არ არის უსაფრთხო და შესაძლებელია აბონენტის მიერ გადაცემული ინფორმაცია არაკანონიერი გზით ხელმისაწვდომი გახდეს მესამე პირებისათვის და ოპერატორს ვერ დაეკისრება რაიმე სახის პასუხისმგებლობა.
- 14.10 ჰოსტინგის მომსახურებისას აბონენტი თავად არის პასუხისმგებელი ვებსერვერთან წვდომის პარამეტრების გამოყენებასა და მათი გამოყენებით დამდგარ შედეგებზე, მის მიერ გადაცემული ვებსერვერთან წვდომის პარამეტრების მეშვეობით მომსახურების გამოყენება (მონაცემების გადაცემა, მიღება, მიმოცვლა თუ სხვა) ჩაითვლება როგორც აბონენტის მიერ ინიცირებულ ქმედებად.
- 14.11 თავად აბონენტი არის პასუხისმგებელი ყველა იმ სათანადო ზომის და საშუალების მიღებაზე, რომელიც საჭიროა მისი მონაცემებისა თუ პროგრამული უზრუნველყოფის დაცვისათვის, განსაკუთრებით იმ ვირუსებისა და მავნე პროგრამებით ინფიცირებისაგან, რომელთა გავრცელების წყაროს წარმოადგენს ინტერნეტი, აგრეთვე, თავად აბონენტი არის პასუხისმგებელი ნებისმიერი მესამე პირის მიერ ნებისმიერი მიზნით სისტემებსა და ტერმინალურ მოწყობილობაში (ლეპტოპი, მობილური და სხვა) შეღწევისაგან დაცვაზე და მის სარგებლობის წინ და შემდგომ მონაცემების შენახვაზე, ე.წ. ბექაფზე (back up). ამასთან, აბონენტი აცნობიერებს, რომ ინტერნეტის მეშვეობით ინფორმაციის, ფაილების ან/და ნებისმიერი სახის მონაცემების (მაგ.: საკრედიტო ბარათის ნომერი, პაროლები და სხვა) გადაცემისას, გარანტირებული არ არის გადაცემული მონაცემების დაცულობა.

- 14.12 აბონენტი ვალდებულია, თავად უზრუნველყოს ვებსერვერზე განთავსებული ვებგვერდის, ვებსაიტის, საფოსტო ყუთის, სააბონენტო მოწყობილობაში/მომსახურების აპარატურაში ინფორმაციის თუ სხვა მონაცემების სარეზერვო ასლის ქონა - ე.წ. „back up“. ყოველგვარი ეჭვის გამოსარიცხად, ოპერატორი არ უზრუნველყოფს ვებსერვერზე განთავსებული ვებგვერდის თუ მონაცემების უწყვეტ რეჟიმში შენახვას. ამასთან, სარეზერვო ასლები ოპერატორის მიერ შესაძლოა პერიოდულად კეთდებოდეს და გარკვეული ვადით ინახებოდეს, ტექნიკური შეფერხებების და დაზიანებების დროს, მათი აღდგენის საჭიროებისათვის და არა აბონენტისათვის მათი ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად.
- 14.13 ოპერატორი არ არის პასუხისმგებელი აბონენტის მიერ ქსელში გატარებულ ინფორმაციაზე ან/და ვებსერვერში განთავსებული ინფორმაციის შინაარსზე. აბონენტი თავად აგებს პასუხს მისი შიდა ქსელის, მათ შორის შიდა ასს-ის (PBX) უსაფრთხოებასა და დაცულობაზე, ისევე, როგორც მომხმარებლის სახელისა (username) და პაროლის გადაცემის შემდეგ თავად აგებს პასუხს მის დაცულობასა და გაუმჟღავნებლობაზე. აბონენტი ვალდებულია, მის სარგებლობაში გადაცემული სააბონენტო ნომრიდან ან მისი შიდა ქსელიდან არასანქცირებული წვდომის შედეგად ოპერატორის მიერ გაწეული მომსახურების საფასური გადაიხადოს სრულად.
- 14.14 სააბონენტო მოწყობილობების დაცვა და მათი უსაფრთხოება, როგორც ფიზიკური, ასევე ქსელური, წარმოადგენს აბონენტის ვალდებულებას. აბონენტი არის პასუხისმგებელი შესაბამისი ზომების მიღებაზე, რომელიც, მაგალითად, საჭიროა სააბონენტო მოწყობილობის ვირუსებისა და მავნე პროგრამებით ინფიცირებისაგან დაცვისთვის.
- 14.15 იმ შემთხვევაში, თუ ოპერატორს ნებისმიერი პირის მიმართ დაეკისრა ჯარიმის/სანქციის გადახდა ან/და ზიანის ანაზღაურება აბონენტის მიერ მომსახურებით არამართლზომიერი/უკანონო სარგებლობის ან/და ხელშეკრულების პირობების დარღვევის შედეგად, მაშინ აბონენტი, ოპერატორის მოთხოვნის შემთხვევაში, შეუზღუდავად აგებს პასუხს და ვალდებულია სრულად აუნაზღაუროს ოპერატორს დაკისრებული ჯარიმა/სანქცია ან/და მიყენებული ზიანი.

## 15 კომუნიკაცია აბონენტსა და ოპერატორს შორის

- 15.1 ოპერატორი აბონენტთან კომუნიკაციას ახორციელებს ოპერატორის ვებგვერდზე ან ოპერატორის ოფისებში შესაბამისი განცხადების განთავსებით, პორტალის, საკონტაქტო მონაცემებზე შეტყობინების, მათ შორის, ინდივიდუალური შეტყობინების ფორმების გამოყენებით.
- 15.2 აბონენტის მხრიდან ოპერატორთან კომუნიკაცია ხორციელდება ოპერატორის ცხელი ხაზის საშუალებით, ან ოპერატორის ოფისებში განცხადების წარდგენით, ან ელ. ფოსტის, პორტალის და სხვა დისტანციური არხ(ებ)ის (მაგ. SMS, USSD და ა.შ.) შესაბამისი ფუნქციონალის გამოყენებით.
- 15.3 საკონტაქტო მონაცემებიდან კავშირისას (ზარი, USSD, მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან ოპერატორის მიერ განსაზღვრული სხვა ფორმა) ან აბონენტის იდენტიფიცირებისათვის საჭირო ინფორმაციის (ოპერატორის მიერ მოთხოვნილი რამდენიმე კომპონენტის დასახელება) დასახელებით ნებისმიერი სხვა ნომრიდან ოპერატორის ცხელ ხაზზე დარეკვისას ან პორტალიდან ან სხვა დისტანციური არხ(ებ)იდან ოპერატორთან დაკავშირებისას, მიუხედავად იმისა თუ ვინ ახორციელებს შესაბამის კომუნიკაციას, ჩათვლება, რომ ნებისმიერი მოთხოვნილი ქმედება ხორციელდება აბონენტის ნებითა და სურვილით. ყოველგვარი ეჭვის გამოსარიცხად აბონენტი სრულად არის პასუხისმგებელი დისტანციურ არხ(ებ)ში ავტორიზაციისთვის საჭირო მონაცემებისა და პაროლების უსაფრთხოდ შენახვაზე/დაცვაზე.
- 15.4 აბონენტთან გაგზავნილი მოკლე ტექსტური შეტყობინება მიღებულად მიიჩნევა ოპერატორის მიერ მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნის დადასტურების ფაქტით, ნომრის მიერ აღნიშნული შეტყობინების ფიზიკურად მიღების მიუხედავად. ამასთან, აბონენტი აცნობიერებს, რომ თუ ნომერი არ იქნება მოთავსებული შესაბამის მოწყობილობაში, რომელიც იძლევა მოკლე ტექსტური შეტყობინების მიღების შესაძლებლობას, შეტყობინების არმიღება ვერ გახდება ოპერატორისთვის რაიმე სახის მოთხოვნის ან პასუხისმგებლობის დაკისრების საფუძველი.

- 15.5 ელექტრონულ ფოსტაზე გაგზავნილი შეტყობინება მიღებულად მიიჩნევა ოპერატორის მიერ ადრესატის ელექტრონული ფოსტის მიმართულებით გაგზავნის დადასტურების ფაქტით, ადრესატის ელექტრონული ფოსტის მიერ აღნიშნული შეტყობინების ფიზიკურად მიღების მიუხედავად.
- 15.6 ხმოვანი შეტყობინება მიღებულად ჩაითვლება აბონენტის მიერ მისი მოსმენიდან (იმ შემთხვევაშიც, თუ აბონენტი ბოლომდე არ მოუსმენს შეტყობინებას), ან თუ აბონენტი არ უპასუხებს ასეთ შეტყობინებას სამჯერ გაგზავნის შემთხვევაში.
- 15.7 მომსახურების მიმღები მოწყობილობის ეკრანზე გამოტანილი შეტყობინება მიღებულად ჩაითვლება ოპერატორის ასეთი შეტყობინების გაგზავნის ფაქტით, აბონენტის მიერ მისი ნახვის მიუხედავად.
- 15.8 თუ წერილობითი შეტყობინების მიღება არ არის დადასტურებული აბონენტის ხელმოწერით, რაიმე დოკუმენტით (ქვითარი და სხვა) ან/და შეტყობინების მიღების დადასტურების სხვა საშუალებით, წერილობითი შეტყობინება მიღებულად ითვლება, თუ შეტყობინება ოპერატორს დაუბრუნდება აბონენტის ადგილსამყოფლის არარსებობის ან არასწორი/არასრული ან დაუდგენელი მისამართის გამო, ან აბონენტი უარს განაცხადებს/თავს აარიდებს შეტყობინების მიღებას.
- 15.9 სხვა ტექნიკური საშუალებით გაგზავნილი შეტყობინება მიღებულად ჩაითვლება აბონენტის მხრიდან ინფორმაციის მიღების ფაქტის დადასტურებით (მაგ.: თანხმობის ღილაკზე დაჭერით).
- 15.10 ცალკეული მომსახურების ფარგლებში კანონით ან/და ხელშეკრულებით დადგენილ ვადებში პორტალზე, ვებსივრცის სამართავ პანელში გამოტანილი შეტყობინება, შეთანხმება ან შეთავაზება, რომელიც საჭიროებს აბონენტის მხრიდან მიღების ფაქტის დადასტურებას, აბონენტის მიერ შესაბამისი თანხმობის ღილაკის დაჭერის ან მოკლე ტექსტური შეტყობინების საშუალებით ან ოპერატორის მიერ შეთავაზებული სხვა ფორმით დადასტურების შემთხვევაში ჩაითვლება აბონენტის თანხმობად, რაც უთანაბრდება პირად/ფიზიკურ ხელმოწერას და აქვს იგივე იურიდიული (სამართლებრივი) ძალა.
- 15.11 აბონენტი პასუხს აგებს ხელშეკრულებით განსაზღვრული საკონტაქტო მონაცემების ნამდვილობაზე და სისწორეზე. მითითებულ მონაცემთაგან რომელიმეს ცვლილების შემთხვევაში აბონენტმა უნდა შეატყობინოს ოპერატორს ან შეცვალოს საკონტაქტო მონაცემი ოპერატორის მიერ დადგენილი წესით. წინააღმდეგ შემთხვევაში ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის საკონტაქტო მონაცემებზე გაგზავნილი ნებისმიერი შეტყობინება ჩაითვლება მიღებულად, ისევე როგორც საკონტაქტო მონაცემებიდან მიღებული ნებისმიერი შეტყობინება/მოთხოვნა ჩაითვლება აბონენტისაგან ნების გამოვლენად.
- 15.12 ვინაიდან პორტალის ან სხვა დისტანციური არხის გამოყენებისას ოპერატორის მიერ ვერ ხორციელდება აბონენტის თანადროული კონსულტირება კონკრეტულ ოპერაციასთან/ქმედებასთან დაკავშირებით და ასეთ დროს აბონენტი თავად წარმართავს პროცესს, მისგან გამომდინარე შედეგებზე სრული პასუხისმგებლობა ეკისრება აბონენტს. თუ დისტანციურ არხში მოცემული ინფორმაცია არ იქნება აბონენტისათვის სათანადოდ აღქმადი, მას უფლება აქვს ქმედების განხორციელებამდე დაუკავშირდეს ოპერატორს და მიიღოს ამომწურავი/დეტალური ინფორმაცია მისთვის სასურველ საკითხზე. თუ აბონენტი არ გამოიყენებს ამ უფლებას ჩაითვლება, რომ მან სათანადოდ/დეტალურად აღიქვა დისტანციური არხის მეშვეობით განხორციელებული ქმედების შინაარსი, მისთვის არ ყოფილა იგი დამაბნეველი ან შეცდომაში შემყვანი, მას გაცნობიერებულად სურდა მისი ქმედებიდან გამომდინარე შედეგი და შესაბამისად, მას არ შეიძლება მომავალში ჰქონდეს რაიმე სახის პრეტენზია თუ მოთხოვნა ამ ფაქტთან დაკავშირებით.
- 15.13 პორტალის ფუნქციონირების თავისებურებებიდან გამომდინარე, ოპერატორს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს შეცვალოს პორტალით სარგებლობის პირობები, ვიზუალური მხარე, მისამართი, მართვის და ფუნქციონირების წესი, დაამატოს ან გამოაკლოს პორტალის ფარგლებში გათვალისწინებული სერვისები წინასწარი შეტყობინების გარეშე, ხოლო პორტალზე დარეგისტრირებული მომხმარებლის მიერ პორტალით სარგებლობა ავტომატურად ნიშნავს ამ შეცვლილი პირობებისადმი დათანხმებას. ოპერატორი გარანტიას არ იძლევა, რომ პორტალი ხელმისაწვდომი იქნება ნებისმიერ დროს, ამასთან პორტალით სარგებლობისას არ არსებობს მხარეთა შორის პორტალის ხელმისაწვდომობის ხარისხის შესახებ შეთანხმება.

- 15.14 აბონენტის მიერ სიმ-ბარათის, პაროლის, კოდური სიტყვის ან სხვა საკონტაქტო მონაცემის მესამე პირისთვის გადაცემის ან გაზიარების ან სხვაგვარად წვდომის შესაძლებლობის მიცემის შემთხვევაში, ასეთი მესამე პირის მიერ განხორციელებული ქმედება ჩაითვლება აბონენტის ქმედებად/ნების გამოვლენად.
- 15.15 ოპერატორის მიერ სტანდარტული პირობებით/ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წესით გაგზავნილი ნებისმიერი შეტყობინება ჩაითვლება მიღებულად, მიუხედავად იმისა, აბონენტის მიერ მოხდა თუ არა ასეთი შეტყობინების შინაარსის ფიზიკურად მიღება/წაკითხვა/მოსმენა.
- 15.16 თუ ხელშეკრულებით ან სხვა შეთანხმებით სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, აბონენტსა და ოპერატორს შორის ნებისმიერი ზეპირი თუ წერილობითი კომუნიკაცია მიმდინარეობს ქართულ ენაზე, ისევე, როგორც შეტყობინებები ოპერატორის მიერ აბონენტის მიმართულებით იგზავნება ქართულ ენაზე ან ქართულ ენაზე ტრანსლიტირებული ლათინური ასოებით.

**16 პრეტენზიის წარდგენის წესები**

- 16.1 მომსახურების არაჯეროვნად მიღებასთან, მომსახურების საფასურის დარიცხვასთან, ან ნებისმიერ ხარვეზთან დაკავშირებით, აბონენტი უფლებამოსილია პრეტენზიით (ზეპირი ან წერილობითი ფორმით) მიმართოს ოპერატორს. წერილობითი პრეტენზია (შემდგომში - საჩივარი) უნდა წარედგინოს/მიეწოდოს ოპერატორს იურიდიულ (ოპერატორის საჯარო რეესტრის ამონაწერში მითითებული მისამართი) მისამართზე ან ოპერატორის ოფისში ან ელ.ფოსტაზე.
- 16.2 საჩივარში აბონენტმა უნდა მიუთითოს თავისი საიდენტიფიკაციო მონაცემები, სააბონენტო ნომერი, ან საიდენტიფიკაციო კოდი ან UID, ვინაობა, მისამართი, საკონტაქტო ინფორმაცია და ის მომსახურება, რომელსაც ეხება პრეტენზია. საჩივარში მკაფიოდ და სრულყოფილად უნდა იყოს ჩამოყალიბებული, თუ რა მიაჩნია აბონენტს ოპერატორის მხრიდან არასწორ ან არასამართლიან ქმედებად, მოთხოვნა და გარემოებები, რომელსაც მოთხოვნა ეფუძნება.
- 16.3 თუ საჩივარი ეხება მაუწყებლობის სფეროს (ოპერატორის მიერ წარმოებული სატელევიზიო არხების მაუწყებლობას), პრეტენზია განიხილება „საჩივრების განმხილველი საბჭოს და სააპელაციო საბჭოს დებულებით“ დადგენილი წესების შესაბამისად.
- 16.4 პრეტენზია ოპერატორის მიერ განხილულ იქნება ოპერატორის მიერ დადგენილი და დამტკიცებული წესების მიხედვით, რომელიც განთავსებულია ვებგვერდზე. პრეტენზიის განხილვის დასრულების შემდგომ ოპერატორი წყვეტს პრეტენზიის დაკმაყოფილების, ნაწილობრივ დაკმაყოფილების ან არდაკმაყოფილების საკითხს. ზეპირი პრეტენზიის არ ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შემთხვევაში ზეპირად, ხოლო საჩივრის შემთხვევაში წერილობით ატყობინებს აბონენტს. საჩივრის დაკმაყოფილების შემთხვევაში, ოპერატორის გადაწყვეტილება აბონენტს შესაძლებელია ეცნობოს ზეპირად, თუ აბონენტი არ მოითხოვს მის წერილობითი სახით მიღებას.
- 16.5 თუ აბონენტი არ ეთანხმება ოპერატორის გადაწყვეტილებას მის პრეტენზიასთან დაკავშირებით, მას შეუძლია გადაწყვეტილების შესახებ ოპერატორის შეტყობინების მიღების შემდგომ დავის გადასაწყვეტად იმოქმედოს 16.6 პუნქტის შესაბამისად.
- 16.6 მხარეებს შორის უთანხმოების ან დავის წარმოშობისას, შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში, ნებისმიერი დავა განსახილველად მხარის (პრეტენდენტის) არჩევანით 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 მიტყვეულ იქნება დაუყოვნებლივ აღსასრულებლად, საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის 268-ე მუხლის 1<sup>1</sup> ნაწილის საფუძველზე.

## 17 **პორტირება**

- 17.1 პორტირება ნიშნავს სააბონენტო ნომრის გადატანას საკომუნიკაციო მომსახურების გამწვევ კომპანიის (შემდგომში - დონორი კომპანია) ქსელიდან სხვა საკომუნიკაციო მომსახურების გამწვევ კომპანიის (შემდგომში - მიმღები კომპანია) საკომუნიკაციო ქსელში, ნომრის შეცვლის გარეშე.
- 17.2 აბონენტს უფლება აქვს პორტირების მიზნით მიმართოს მიმღებ კომპანიას, ასეთი კომპანიის მიერ დადგენილი წესით. ასეთი მიმართვა ნიშნავს აბონენტის მოთხოვნას ოპერატორთან გაფორმებული ხელშეკრულების შეწყვეტის თაობაზე იმ სააბონენტო ნომერზე, რომლის პორტირებასაც ითხოვს აბონენტი.
- 17.3 მიმღები კომპანიის ქსელში პორტირების დასრულება გულისხმობს ოპერატორთან გაფორმებული ხელშეკრულების შეწყვეტას იმ სააბონენტო ნომერზე, რომლის პორტირებაც განხორციელდა.
- 17.4 პორტირებაზე უარის თქმის ან პორტირების პროცესის ნებისმიერი მიზეზით შეწყვეტის შემთხვევაში, ხელშეკრულება რჩება ძალაში. პორტირებაზე უარის თქმის საფუძვლის აღმოფხვრის შემდეგ, აბონენტი უფლებამოსილია განმეორებით მიმართოს მიმღებ კომპანიას განაცხადით.
- 17.5 აბონენტი პორტირებას ვერ განახორციელებს, თუ:
- 17.5.1 სააბონენტო ნომერი, რომლის პორტირებასაც ითხოვს აბონენტი, ეკუთვნის სხვა პირს, ან განაცხადი წარდგენილია არაუფლებამოსილი პირის მიერ, ანდა სააბონენტო ნომრის მფლობელი დაუდგენელია;
  - 17.5.2 აბონენტს უკვე წარდგენილი აქვს განაცხადი იგივე სააბონენტო ნომრის სხვა მიმღებ ოპერატორთან პორტირების თაობაზე;
  - 17.5.3 სააბონენტო ნომრის აღებიდან (აბონენტად გახდომიდან), ან ნომრის უკანასკნელი პორტირებიდან არ გასულა 30 კალენდარული დღე;
  - 17.5.4 აბონენტს სააბონენტო ნომერზე ოპერატორისგან მიღებულ მომსახურებაზე გააჩნია წინა თვის/თვეების დავალიანება, ანდა დავალიანების გამო შეზღუდული აქვს მომსახურების მიწოდება;
  - 17.5.5 სააბონენტო ნომრის პორტირება შეუძლებელია ოპერატორის მიზეზის ან/და ბრალეულობის გარეშე;
  - 17.5.6 კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.
- 17.6 ოპერატორი უზრუნველყოფს პორტირების მომენტში სააბონენტო ანგარიშზე არსებული დადებითი ბალანსის შესაბამისი თანხის მიმღები კომპანიისთვის ჩარიცხვას, გადარიცხვის მომსახურების ხარჯების გამოკლებით.
- 17.7 თუ პორტირებულ ნომერზე იარსებებს დავალიანება, აბონენტი ვალდებულია ანგარიშსწორება განახორციელოს მიმღებ ოპერატორთან.

## 18 **უფლებების და ვალდებულებების გადაცემა**

- 18.1 აბონენტის მიერ ხელშეკრულებიდან წარმოშობილი/განსაზღვრული აბონენტის უფლებების და ვალდებულებების მესამე პირზე გადაცემა (ცესია) შესაძლებელია მოხდეს მხოლოდ ოპერატორის თანხმობის შემთხვევაში, ოპერატორის მიერ დადგენილი წესითა და ფორმით. ასეთ შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია შეთანხმების გაფორმებისას გადასცეს დაინტერესებულ მესამე მხარეს ხელშეკრულების საფუძველზე ოპერატორის მიერ გადაცემული მომსახურების აპარატურა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), მომსახურების აპარატურის პაროლები, კოდები, ოპერატორთან გაფორმებული ხელშეკრულების ეგზემპლარი და მოახდინოს მისი ინფორმირება შეუსრულებელი სახელშეკრულებო ვალდებულებების შესახებ.
- 18.2 აბონენტს უფლება არა აქვს, ოპერატორის თანხმობის გარეშე მესამე პირს გადასცეს ან გადააბაროს მასზე სტანდარტული პირობებით (მათ შორის, ხელშეკრულებით) ნაკისრი ნებისმიერი ვალდებულება ან მინიჭებული უფლება. ოპერატორის უარი გამოიცხადებს ნებისმიერი ზემოაღნიშნული ქმედების ან/და გარიგების განხორციელების შესაძლებლობას და შესაბამისად, ამ წესის დარღვევით განხორციელებული ქმედება ან/და გარიგება ბათილია და არ წარმოშობს სამართლებრივ შედეგებს, გარდა კანონმდებლობით ცალსახად განსაზღვრული შემთხვევებისა. ამასთან, ეს დებულება არ გულისხმობს დათქმას, რომ აბონენტმა



პირადად უნდა შეასრულოს ვალდებულებები და არ გამორიცხავს ოპერატორის უფლებას მიიღოს მესამე პირისაგან შემოთავაზებული შესრულება, მიუხედავად იმისა, თანახმაა თუ არა აბონენტი.

18.3 ოპერატორი უფლებამოსილია, სტანდარტული პირობებით დადგენილი წესით, აბონენტ(ებ)თან წინასწარი, ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნის საფუძველზე, საკუთარი უფლებები და ვალდებულებები გადასცეს ნებისმიერ მესამე პირს. ამასთან, აბონენტისაგან დავალიანების ამოღების მიზნით უფლების დათმობისას, ოპერატორი არ არის ვალდებული ასეთი უფლების დათმობის შესახებ წინასწარ შეატყობინოს აბონენტს.

## 19 დასკვნითი დებულებები

19.1 აბონენტი ადასტურებს, რომ სტანდარტული პირობის შინაარსი მის მიერ აღქმულია ზუსტად და იგი სრულად შეესაბამება მის ნებას. ამასთან, მის მიერ ნების გამოვლენა მოხდა სტანდარტული პირობის შინაარსის გონივრული განსჯის შედეგად და არა მარტოდენ სიტყვა-სიტყვითი მნიშვნელობიდან.

19.2 წინამდებარე სტანდარტული პირობებით ან ხელშეკრულებით გაუთვალისწინებელი გარემოებების დადგომის შემთხვევაში მხარეები ხელმძღვანელობენ საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით, უპირველეს ყოვლისა საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად.

19.3 წინამდებარე სტანდარტული პირობები შესაძლებელია ითარგმნოს სხვა ნებისმიერ ენაზე. ასეთ შემთხვევაში სხვა ენაზე ნათარგმნ პირობებთან შედარებით უპირატესი იურიდიული ძალა ენიჭება სტანდარტული პირობების ქართულ ვერსიას წინამდებარე რედაქციით.

19.4 იმ შემთხვევაში, თუ კანონმდებლობის ცვლილების ან სხვა გარემოების შედეგად, სტანდარტული პირობის/ხელშეკრულების რომელიმე დებულება გაუქმდება, ძალადაკარგულად გამოცხადდება ან ბათილად იქნება მიჩნეული, ეს შეეხება მხოლოდ გაუქმებულ/ბათილ ან ძალადაკარგულ პირობას და იგი გავლენას არ იქონიებს სტანდარტული პირობის/ხელშეკრულების სხვა პირობების ნამდვილობაზე. ამასთან, ბათილი დებულების ნაცვლად გამოიყენება იმგვარი დებულება, რომლითაც უფრო ადვილად მიიღწევა სტანდარტული პირობით/ხელშეკრულებით (მათ შორის, ბათილი დებულებით) გათვალისწინებული მიზანი.

19.5 იმ შემთხვევაში, თუ მოქმედი კანონმდებლობით, ზოგიერთი კატეგორიის აბონენტისათვის გათვალისწინებულია და გამოიყენება წინამდებარე სტანდარტული პირობებისაგან განსხვავებული პირობები და წესები, მაშინ გამოიყენებული იქნება მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული დებულებები იმ ფარგლებში, რა ფარგლებშიც ის არეგულირებს წინამდებარე სტანდარტული პირობებით დარეგულირებულ ურთიერთობას.

19.6 სტანდარტული პირობების და ხელშეკრულების ყველა პირობა და დებულება ვრცელდება და სავალდებულოა მხარეთა უფლებამონაცვლეთათვის, სამართალმემკვიდრეთათვის, წარმომადგენელთათვის, თუ სტანდარტული პირობების ან/და მისი მუხლ(ებ)ის, პუნქტ(ებ)ის და ქვეპუნქტ(ებ)ის შინაარსის გათვალისწინებით კანონმდებლობა სხვა რამეს არ ითვალისწინებს.

19.7 სტანდარტული პირობების/ხელშეკრულების მუხლები, პუნქტები, ქვეპუნქტები ან/და დანართები დანომრილი და დასათაურებულია მხოლოდ მოხერხებულობისათვის და ამ ფაქტს არ აქვს ზეგავლენა მათი დებულებების განმარტებაზე.

19.8 სტანდარტული პირობების ძალაში შესვლით უქმდება მის ძალაში შესვლამდე მოქმედი მომსახურების სტანდარტული პირობები.

19.9 წინამდებარე სტანდარტული პირობები და ხელშეკრულების ნიმუშები ასევე ხელმისაწვდომია ოპერატორის ვებგვერდზე.