

**ინტერნეტ, IPTV, VOIP მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულება**

ხელშეკრულების გაფორმების თარიღი: [---] [---] [-----]

<b>მხარეები:</b>	<b>ოპერატორი</b>	<b>აბონენტი</b>
სახელი, გვარი/სახელწ/ UID:	შპს „მაგთიკომი“,	
საიდ./პირადი N	204876606	
მისამართი:	ქ. თბილისი, 0186, ა. პოლიტკოვსკაიას #7	
საკონტაქტო ტელ.:	(995 32) 217 00 00, 110011 (ცხელი ხაზი)	
საკონტაქტო ელ.ფოსტა:	<a href="mailto:office@magticom.ge">office@magticom.ge</a>	

**ოპერატორის საბანკო რეკვიზიტები:** GE73VT660000000423607; GE96TB0600000899467899; GE66BG0000000241607901;

აბონენტის (იურიდიული პირის შემთხვევაში ან თუ ფიზიკური პირის სახელით ხელმოწერი სხვა პირია) უფლებამოსილი წარმომადგენლის მონაცემები:

სახელი	გვარი	პირადი ნომერი

**1. ხელშეკრულების საგანი**

**1.1** ხელშეკრულების საგანია ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის ოპტიკურ-ბოჭკოვანი კაბელის საშუალებით ინტერნეტ ან ინტერნეტთან ერთად IPTV ან/და VoIP მომსახურებების გაწევა.

**1.2** აბონენტი ვალდებულია გადაიხადოს მის მიერ არჩეული მომსახურების საფასური და შეასრულოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებები.

**1.3** აბონენტის მიერ შეკვეთილი კონკრეტული მომსახურების სახეობა, საფასური და სხვა სპეციფიკური პირობები მოცემულია დანართში. IPTV მომსახურების არხების ჩამონათვალი მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე და დანართის სახით ერთვის წინამდებარე ხელშეკრულებას.

**1.4** მომსახურების მიწოდება ხორციელდება: 1. წინამდებარე ხელშეკრულების; 2. „მომსახურების მიწოდების სტანდარტული პირობების“, 3. „კონფიდენციალურობის პოლიტიკის“ და 4. „კეთილსინდისიერი სარგებლობის წესების“ საფუძველზე. ჩამოთვლილი დოკუმენტები, წინამდებარე დოკუმენტთან ერთად წარმოადგენენ ერთიან (მთლიან) ინტერნეტ, IPTV, VOIP მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულებას (შემდეგში - ხელშეკრულება). აღნიშნული დოკუმენტები ხელშეკრულების ხელმოწერის შემდგომ ხელმისაწვდომი გახდება პორტალზე (mymagti), აბონენტის გვერდზე, რეგისტრაციისთანავე. პორტალზე აბონენტის რეგისტრაცია ხორციელდება საკონტაქტო ნომერზე გაგზავნილი მოკლე ტექსტური შეტყობინების საფუძველზე.

***გაფრთხილება!** აბონენტი წინამდებარე დოკუმენტზე ხელმოწერით/დათანხმებით ადასტურებს, რომ სრულად გაეცნო და ეთანხმება 1.4 პუნქტში მითითებულ ყველა დოკუმენტს. შესაბამისად, დათანხმებამდე/ხელმოწერის განხორციელებამდე, თუ აბონენტი არ არის გაცნობილი ჩამოთვლილ დოკუმენტებს, იგი ვალდებულია სათანადოდ გაეცნოს მათ და მხოლოდ ამის შემდეგ განახორციელოს ხელმოწერა/დაეთანხმოს მას. ამასთან, აბონენტს უფლება აქვს მაგთიკომის წარმომადგენლისაგან მოითხოვოს დოკუმენტების გაცნობა მისთვის სასურველი ფორმით.*

**1.5** აბონენტი ხელშეკრულების პირობებს ეცნობა ელექტრონულ მოწყობილობაზე (pad), ხელშეკრულების პირობებზე თანხმობას და საკონტაქტო მონაცემების ნამდვილობას/სისწორეს ადასტურებს ხელშეკრულებაში აბონენტის მიერ მითითებულ მობილურის ნომერზე მოკლე შეტყობინების სახით გაგზავნილი ერთჯერადი კოდის საშუალებით. აღნიშნული კოდის შესაბამის ველში შეყვანის შემდეგ, აბონენტის მიერ ელექტრონული

სახით ხელშეკრულების პირობებზე თანხმობა/აქცეპტი (ლილაკზე „დადასტურება“ თითის დაჭერა) წარმოადგენს ნების გამოვლენას და უთანაბრდება აბონენტის პირად ხელმოწერას. კოდის დაცვასა და გაუმჯდავნებლობაზე ერთპიროვნულად პასუხისმგებელია აბონენტი. შესაბამისად, კოდის საშუალებით განხორციელებული ნებისმიერი ქმედება ჩაითვლება აბონენტის მიერ განხორციელებულად და მის შედეგ(ებ)ზე სრულად პასუხისმგებელია აბონენტი. თუ ხელშეკრულებას აბონენტის ნაცვლად ხელს აწერს/ახორციელებს დადასტურების პროცედურას მომსახურების მისამართზე მყოფი სხვა პირი, იგულისხმება რომ ამ პირს აბონენტისაგან გააჩნია სრული უფლებამოსილება ხელი მოაწეროს/დაეთანხმოს ამ ხელშეკრულებას აბონენტის სახელით. ხელმოწერის/დადასტურების შემდეგ ხელშეკრულებს განთავსდება პორტალზე (mymagti), აბონენტის გვერდზე. ამასთან, ოპერატორის მიერ ხელშეკრულება ხელმოწერილად ითვლება, თუ ხელშეკრულებაში ხელმოწერის ადგილზე დატანილი იქნება ოპერატორის სახელწოდება, ლოგო, საიდენტიფიკაციო ნომერი ან სხვა სახის ელექტრონული შტამპი ან ხელმოწერა.

**1.6** მხარეები თანხმდებიან, რომ მომსახურების/დამატებითი სერვისის მიღებისას, ოპერატორის მიერ შეთავაზებული ფორმით/პირობებით (მათ შორის, მოკლე ტექსტური შეტყობინება, USSD, პორტალი, კოდური სიტყვა, ტაბლეტზე ხელმოწერა) აბონენტის მხრიდან ნების გამოვლენა: პორტალიდან, სააბონენტო ნომრიდან/საკონტაქტო ნომრიდან/ელ.ფოსტიდან ან აბონენტის მიერ ნებისმიერ სხვა ფორმით განხორციელებული დასტური უთანაბრდება მის მიერ გამოხატულ თანხმობას კონკრეტულ გარიგებაზე/ქმედებაზე. აბონენტის მიერ ხელმოწერის ტაბლეტით ან სხვა სახით დადასტურებას და ამ საშუალებით შექმნილ ელექტრონულ დოკუმენტს ენიჭება/აქვს იგივე იურიდიული ძალა, რაც მის პირად ხელმოწერას და მატერიალურ დოკუმენტს.

**1.7 პერსონალური მონაცემების დამუშავება.**

- 1.7.1 ხელშეკრულების გაფორმებისას, ოპერატორი საკუთარ მონაცემთა ბაზაში არეგისტრირებს აბონენტის პერსონალური ინფორმაციას (სახელს/გვარს, პირად ნომერს და სხვა ინფორმაციას, რითაც შესაძლებელია აბონენტის იდენტიფიცირება). ამასთან, ოპერატორი არ გამოიყენებს, რომ აბონენტის პერსონალური ინფორმაცია ოპერატორის პროცესების და გამოყენებული პროგრამული უზრუნველყოფების სისტემების ფუნქციონალური სპეციფიკაციის გათვალისწინებით მის მონაცემთა ბაზაში დაგვიანებით დაფიქსირდეს/აისახოს.
- 1.7.2 აბონენტის იდენტიფიცირების და მისთვის მომსახურების გაწევის მიზნით ოპერატორს ესაჭიროება აბონენტის პერსონალური მონაცემების დამუშავება, მაგ. აბონენტის სახელი, გვარი, დაბადების თარიღი, სქესი, ასაკი, პირადი და საკონტაქტო ნომერი, მისამართი, კომუნიკაციის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემები.
- 1.7.3 ამ ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით/დადასტურებით აბონენტი აცხადებს თანხმობას მისი პერსონალური მონაცემები დამუშავდეს ოპერატორის მიერ, ისევე როგორც გადამოწმდეს შესაბამის კომპეტენტურ სახელმწიფო ორგანოს/პირის მონაცემთა ბაზაში ოპერატორთან დაცული მონაცემების სისწორის/ვალიდურობის დადასტურების ან აბონენტის იდენტიფიცირების ან მის შესახებ არსებული მონაცემების მოპოვების მიზნით.
- 1.7.4 აბონენტი თანახმაა, რომ ელექტრონული ხელმოწერის განსახორციელებლად გამოყენებული სისტემების ფუნქციონირებისათვის, ელექტრონული ხელმოწერის ავთენტურობის და უტყუარობის დასადგენად, ოპერატორი უფლებამოსილია თავად ან/და მესამე პირის მეშვეობით განახორციელოს აბონენტის პერსონალური მონაცემების დამუშავება, რაც ასევე გულისხმობს აბონენტის თანხმობას მისი ბიომეტრიული მონაცემების (ხელმოწერის) დამუშავებაზე.
- 1.7.5 მომსახურების მიწოდებისათვის ან კანონით დადგენილი ვალდებულების შესასრულებლად, ოპერატორს შესაძლოა დასჭირდეს პერსონალური ინფორმაციის გამყდარება ავტორიზებულ ან ლიცენზირებულ ოპერატორებზე, ან ოპერატორთან აფილირებულ კომპანიებზე. ასევე, მესამე პირებზე, თუ ეს უკავშირდება აბონენტის მიერ მოთხოვნილი მომსახურების გაწევას ან ოპერატორთან არსებული დავალიანების რეპორტირებას, მომსახურების გაუმჯობესებას, ახალი ტექნოლოგიების დანერგვას, ადმინისტრირებას, სააბონენტო ანგარიშის მართვას, თაღლითური ქმედებების თავიდან აცილებას.
- 1.7.6 ოპერატორის მიერ პერსონალური მონაცემების შეგროვების, გამოყენების, გადაცემის და შენახვის სხვა პირობები დეტალურად მოცემულია „კონფიდენციალურობის პოლიტიკაში“ და ოპერატორი იღებს ვალდებულებას პერსონალური მონაცემები დაამუშაოს ხელშეკრულების და „კონფიდენციალურობის პოლიტიკის“ შესაბამისად.
- 1.7.7 აბონენტს უფლება აქვს ოპერატორისათვის მიმართვის გზით ნებისმიერ დროს მოითხოვოს ხელშეკრულების 1.7.1-1.7.6 ქვეპუნქტებით განსაზღვრული მიზნებით მისი პერსონალური

მონაცემების დამუშავების შეწყვეტა, რა დროსაც აბონენტი აცნობიერებს, რომ მისმა ამ ქმედებამ შეიძლება გამოიწვიოს მისთვის ცალკეული მომსახურების ან/და ხელშეკრულების შეწყვეტა.

1.7.8 პერსონალური მონაცემების პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით დამუშავებაზე აბონენტი თანხმობას გამოხატავს მისი საკონტაქტო ნომრიდან ან ოპერატორის მიერ შეთავაზებული სხვა საშუალებით. თუ აბონენტის საკონტაქტო ნომერი ჩართულია ოპერატორის მობილურ ქსელში, პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემების დამუშავება რეგულირდება ოპერატორთან გაფორმებული მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულებით და აღნიშნული ხელშეკრულებით გაცხადებული თანხმობა ან უარი რჩება ძალაში. ხოლო თუ აბონენტი სარგებლობს სხვა ოპერატორის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურებით, გაფორმების შემდგომ აბონენტს საკონტაქტო ნომერზე ეგზავნება მოკლე ტექსტური შეტყობინება და ამ შეტყობინებაზე პასუხის გაგზავნის გზით აბონენტს შესაძლებლობა აქვს დაეთანხმოს ან უარი თქვას მისი მონაცემების პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით დამუშავებაზე. ოპერატორის მიერ დადგენილი წესით პერსონალური მონაცემების პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით დამუშავებაზე თანხმობა გულისხმობს, რომ აბონენტი თანახმაა, ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში, მიიღოს ოპერატორის ნებისმიერი სახის სარეკლამო ხასიათის შეტყობინებები/შეთავაზებები, მათ შორის, ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებები და ხმოვანი ზარები, ასევე, მომსახურების ჭრით (ასეთი შესაძლებლობის შემთხვევაში). პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისთვის ოპერატორის დაამუშავებს სააბონენტო ნომრის, ელ. ფოსტის, ასაკის, სქესის, ლოკაციის ან ნებისმიერ სხვა მონაცემებს, რაც უზრუნველყოფს აბონენტის ინტერესების შესაბამისად მისთვის სასურველი კომერციული ინფორმაციის მიღების ეფექტურობას.

1.7.9 აბონენტს, უფლება აქვს ხელშეკრულების გაფორმებისას ან მისი მოქმედების პერიოდში ნებისმიერ დროს დაეთანხმოს ან უარი განაცხადოს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემების დამუშავებას, ოპერატორის მიერ დადგენილი წესით, რომელიც, თავის მხრივ, მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე. უარის თქმის ან თანხმობის გამოხმობის შემთხვევაში ოპერატორი აღარ დაამუშავებს აბონენტის მონაცემებს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისთვის.

1.7.10 ოპერატორის მიერ პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისთვის მონაცემების დამუშავების შეწყვეტა არ გულისხმობს, რომ ოპერატორი დაბლოკავს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით სხვა საკომუნიკაციო კომპანიის ქსელიდან გენერირებულ ან კონკრეტული სუბიექტის მიერ მათი პასუხისმგებლობით გაგზავნილ შეტყობინებებს (მოკლე ტექსტურ შეტყობინებებს). ასეთი შეტყობინებები და მათი დაბლოკვა აბონენტმა უნდა განახორციელოს კონკრეტულ შეტყობინებაში მითითებული წესით.

1.7.11 თუ ხელშეკრულება ფორმდება იურიდიულ პირთან, ხელშეკრულებაზე ხელმოწერი წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირი ხელმოწერით ადასტურებს, რომ წარმომადგენს უფლებამოსილ სუბიექტს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემების დამუშავებაზე თანხმობის/უარის გაცხადებაზე.

1.8 ოპერატორი და აბონენტი თანხმდებიან, რომ ელექტრონული დოკუმენტების გაფორმებისას (ხელმოწერისას) გამოიყენებენ ოპერატორის კუთვნილ ხელმოწერის ტაბლეტს. აბონენტი ადასტურებს, რომ იგი გაცნობილია და ეთანხმება ოპერატორის „შეთანხმებას ელექტრონული ხელმოწერის გამოყენებაზე“, რაც განთავსებულია ოპერატორის ვებგვერდზე - [www.magticom.ge](http://www.magticom.ge)

1.9 თუ წინამდებარე ხელშეკრულების გაფორმების დროს, მხარეებს შორის უკვე არსებობს ინტერნეტ/IPTV/VoIP მომსახურებაზე გაფორმებული ხელშეკრულება ან ხელშეკრულებები, წინამდებარე ხელშეკრულება ჩაანაცვლებს ყველა მათგანს, თუმცა აღნიშნული არ გულისხმობს კონკრეტული ხელშეკრულების ფარგლებში აბონენტის მიერ არჩეული მომსახურების ან მომსახურების პაკეტის ან ტარიფის ან ცვლილებას/მომსახურების აპარატურის მიღება-ჩაბარების აქტის გაუქმებას. ამასთან, ამ ხელშეკრულების გათვალისწინებით, აბონენტი ადასტურებს ოპერატორის უფლებამოსილებას, გაანადგუროს ამ ხელშეკრულების დადებამდე აბონენტთან იგივე მომსახურებაზე გაფორმებული, მისი ხელმოწერით დადასტურებული ან მასთან დაკავშირებული ნებისმიერი სხვა დოკუმენტი/ინფორმაცია/მონაცემი.

1.10 აბონენტი ადასტურებს, რომ სრულად გაეცნო და ზუსტად აღიქვამს ამ ხელშეკრულების პირობებს/შინაარსს, სამართლებრივ შედეგებს და იგი სრულად შეესაბამება მის ნებას (ეთანხმება მას). ამასთან, მის მიერ ნების გამოვლენა მოხდა ხელშეკრულების პირობის შინაარსის გონივრული განსჯის შედეგად და არა მარტოდენ სიტყვა-სიტყვითი მნიშვნელობიდან.

1.11 აბონენტი ადასტურებს ხელშეკრულებაში მის მიერ მითითებული საკონტაქტო მონაცემების ნამდვილობას და სისწორეს. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტის მიერ მითითებული პერსონალური მონაცემები (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი) აღმოჩნდება არასწორი, ოპერატორი უფლებამოსილია ასეთი ფაქტის

დადგენისთანავე ყოველგვარი გაფრთხილების გარეშე შეწყვიტოს ხელშეკრულება/მომსახურება.

## **2. ქსელში ჩართვა/მომსახურების პირობები**

**2.1** მომსახურება გააქტიურდება (მომსახურების მიწოდება დაიწყება) აბონენტის მიერ ხელშეკრულების ხელმოწერის/დადასტურების, ინსტალაციის საფასურის (ასეთის არსებობისას) და სააბონენტო გადასახდელის გადახდის ან/და მომსახურების პაკეტის შეძენიდან არაუგვიანეს 24 საათის განმავლობაში, თუ დაწარით ან სხვა კონკრეტული გარიგებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

**2.2** მომსახურების/დამატებითი სერვისის ინსტალაციის, მიღების, დამატების ან/და ცვლილების შესაძლებლობა გეოგრაფიული, ტექნიკური, უსაფრთხოების, თუ სხვა სახის პირობებისა და თავისებურებების გათვალისწინებით, დგინდება ოპერატორის მიერ.

**2.3** VoIP მომსახურების ინსტალაციის შემდგომ, აბონენტის ქსელში ჩართვა ხორციელდება დროებით სარგებლობაში გადაცემული სააბონენტო ნომრით. ინტერნეტ მომსახურების მისაღებად ოპერატორი გამოუყოფს აბონენტს IP მისამართს. ოპერატორი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეცვალოს აბონენტისთვის მინიჭებული IP მისამართი ყოველგვარი დამატებითი ან წინასწარი შეტყობინების გარეშე.

**2.4** შესაძლოა ოპერატორის მიერ განისაზღვროს მომსახურებით სარგებლობისას ჩართული სააბონენტო მოწყობილობის მაქსიმალური რაოდენობა, რის შესახებაც ინფორმაცია მოცემული იქნება ოპერატორის ვებგვერდზე. IPTV მომსახურებისას გარკვეულ ტელეარხებზე შესაძლოა შეთავაზებულ იყოს გადახვევა/დაპაუზების ფუნქცია, რომელიც არ წარმოადგენს IPTV მომსახურების სავალდებულო ნაწილს, შესაბამისად, ოპერატორი არ იღებს პასუხისმგებლობას აბონენტის მიერ აღნიშნული ფუნქციებით სარგებლობის შესაძლებლობაზე/უწყვეტობაზე. ამასთან, სხვადასხვა ტელეარხისთვის დროდადრო შესაძლოა გაუქმდეს აღნიშნული ფუნქციები, ასევე შეიცვალოს გადახვევის ხანგრძლივობა, რაზეც ოპერატორი აბონენტს არ გაუგზავნის შეტყობინებას.

**2.5** VoD მომსახურებით შესაძლებელია იმ კონტენტის გამოძახება, რომელიც მოცემულია აბონენტის ონლაინ კატალოგში. VoD შემავალი ზოგიერთი კონტენტის გამოძახებისთვის შესაძლოა დადგენილი იყოს დამატებითი საფასური და ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ინფორმაცია მოცემულ იქნება სამართავ პანელში.

**2.6** 18+ ტელეარხების და ოპერატორის მიერ განსაზღვრული კონტენტის გამოყენება შესაძლებელია მხოლოდ სპეციალური კოდის შეყვანის შემთხვევაში, რომელიც კოდიც აბონენტს ეგზავნება საკონტაქტო ნომერზე ან ელ.ფოსტაზე, ასევე შესაძლოა მითითებული იყოს პორტალზე. არასრულწლოვანებისათვის ასეთი ტელეტელეარხების/კონტენტის ხელმისაწვდომობა, მათ შორის, კოდის დაცულად შენახვა წარმოადგენს აბონენტის პასუხისმგებლობას.

**2.7** ინტერნეტ-მომსახურებით უსადენო ტექნოლოგიით სარგებლობისას (Wi-Fi), აბონენტი ვალდებულია ქსელის უსაფრთხოებისა და ხელშეკრულებით განსაზღვრული მოთხოვნების დაცვის უზრუნველსაყოფად მომსახურების აპარატურას ან/და სააბონენტო მოწყობილობას დაადოს პაროლი და არ დაუშვას აღნიშნული პაროლის გასაჯაროება/ხელმისაწვდომობა მესამე პირებზე.

**2.8** VoIP და IPTV მომსახურების მიღება შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტი ამავე დროს სარგებლობს ინტერნეტ მომსახურებით. VoIP მომსახურებისას ერთიანი, უწყვეტი ზარის მაქსიმალური ხანგრძლივობა შეადგენს 30 წუთს.

**2.9** აბონენტი უფლებამოსილია ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში შეუკვეთოს/დაამატოს მომსახურების სახეობა. ოპერატორი უზრუნველყოფს შეკვეთილი მომსახურების ინსტალაციას ვებგვერდზე გამოქვეყნებული პირობების შესაბამისად, გარდა იმ შემთხვევებისა, თუ ობიექტური მიზეზით (მათ შორის, 2.2 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევებში), შეუძლებელია შეკვეთილი მომსახურების ინსტალაცია/მიწოდება.

## **3. მომსახურების ხარისხი**

**3.1** ოპერატორი გამოიყენებს გონივრულ ძალისხმევას, რათა უზრუნველყოს შეკვეთილი მომსახურების ხელმისაწვდომობა ყოველთვიური 98,3%-იანი მაჩვენებლით (მხოლოდ ქსელის ტერმინაციის წერტილთან სადენიანი მიერთების შემთხვევაში), რაც გულისხმობს ყოველი სრული საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში მომსახურების ჯამში არაუმეტეს 12.25 (თორმეტი საათი და ოცდახუთი წუთი) საათიან შეწყვეტას ან შეფერხებას, რომლისთვისაც ოპერატორს არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა და რომელიც ამავდროულად არ არის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული გამონაკლისი შემთხვევა (ისეთი დაზიანება, რომელიც არ ჩაითვლება ზემოაღნიშნულ 12.25 საათიან პერიოდში).

**3.2** IPTV მომსახურების დროს ხელმისაწვდომობის მაჩვენებელზე გავლენას ახდენს მხოლოდ მომსახურების პაკეტის სრული ხელმიუწვდომლობა (პაკეტში შემავალი ყველა ტელეარხის გათიშვა/შეფერხება და არა

რამდენიმე მათგანის, რაც არ ჩაითვლება ხარისხობრივი მაჩვენებლის გაუარესებაში).

**3.3** ინტერნეტ მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებელი მოცემულია დანართში და ოპერატორის ვებგვერდზე. ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი ინტერნეტ სიჩქარე, ხელმისაწვდომი უნდა იყოს სულ მცირე არაპიკის საათებში მუდმივად და პიკის საათების 90% ან მთელი დღის 95% შემთხვევაში. პიკის საათის ხანგრძლივობა არ შეიძლება იყოს დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში 4 საათზე მეტი.

**3.4** ოპერატორის უზრუნველყოფს შეთანხმებული ხარისხით მომსახურების მიწოდებას ქსელის ტერმინაციის წერტილთან სადენიანი მიერთებით. შესაბამისად, მომსახურების ხარისხის განსაზღვრისას მხედველობაში არ მიიღება მაგალითად Wi-Fi მოწყობილობით გასხივებული სიგნალი, იმ შემთხვევაშიც კი, თუ აბონენტი სარგებლობს სარგებლობს მომსახურების აპარატურით (ოპერატორის მიერ მიწოდებული Wi-Fi მოწყობილობით).

**3.5** თუ დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან ოპერატორის მხარესაა, ოპერატორი ვალდებულია აღმოფხვრას მომსახურებაში არსებული შეფერხებები და ნაკლოვანებები და აღადგინოს ქსელის ნორმალურ რეჟიმში ფუნქციონირება ტექნიკური შესაძლებლობების და მის ხელთარსებული რესურსების გამოყენებით, გონივრულ ან კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში. თუ დაზიანების აღდგენისათვის საჭიროა დაზიანების ადგილზე მისვლა, მისვლის დრო შეთანხმდება აბონენტთან და იმოქმედებს დაზიანების აღმოფხვრის განსხვავებული ვადა.

**3.6** თუ დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან აბონენტის მხარესაა ან გამოწვეულია აბონენტის ქმედებით, ოპერატორი არ არის ვალდებული აღმოფხვრას ამგვარი დაზიანება. ასეთ შემთხვევაში, ოპერატორის და აბონენტის შეთანხმებით შესაძლოა დაზიანება აღმოფხვრას ოპერატორმა. ასეთი დაზიანების აღმოფხვრის საფასური განისაზღვრება დაზიანების ტიპის დადგენისა და მოკვლევის შედეგად, ინდივიდუალურად, ოპერატორის მიერ. ამასთან, ასეთ შემთხვევაში, დაზიანების დადგენისა და მოკვლევის მიზნებისათვის ოპერატორის ტექნიკური პერსონალის გამოძახება შესაძლოა იყოს ფასიანი.

**3.7** მომსახურების აპარატურაზე ქარხნული წუნის არსებობისას, ოპერატორი ვალდებულია უზრუნველყოს მისი შეკეთება/შეცვლა საგარანტიო ვადის მოქმედების პერიოდში, საგარანტიო პირობებით და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წესით. თუ გასულია საგარანტიო პერიოდი ან არსებობს საგარანტიო პირობებით და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა შემთხვევა, რაც გამორიცხავს საგარანტიო პირობების მოქმედებას, ოპერატორი უფლებამოსილია მომსახურების აპარატურის შეკეთება/შეცვლისათვის მოსთხოვოს აბონენტს შესაბამისი საფასურის გადახდა.

**3.8** ხელშეკრულებით განსაზღვრული დათქმებისა და „სტანდარტული პირობებით“ გათვალისწინებული გამონაკლისი შემთხვევების გათვალისწინებით, თუ მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების ხანგრძლივობა გადასცდა ამ ხელშეკრულების 3.1 პუნქტით განსაზღვრულ დროს, ოპერატორის პასუხისმგებლობა შემოიფარგლება და განისაზღვრება შემდეგი სახით: ინტერნეტ მომსახურების/IPTV მომსახურების შემთხვევაში, აბონენტს, სააბონენტო ანგარიშზე გააქტიურდება სააბონენტო ლიმიტი, რომელიც ტოლია შესაბამისი წყვეტის დროის პროპორციული სააბონენტო გადასახდელის საფასურის 8%-ის. გაუგებრობისა და ორაზროვნების თავიდან ასაცილებლად, მხარეები თანხმდებიან, რომ ნებისმიერი მომსახურების შემთხვევაში, ამ ქვეპუნქტის მიზნებისათვის აბონენტის სააბონენტო ანგარიშზე გასააქტიურებელი ლიმიტის ოდენობა განისაზღვრება, კონკრეტული დასაკომპენსირებელი მომსახურების დაბრუნების მომენტში არსებული სააბონენტო გადასახდელიდან.

**3.9** ხელშეკრულებით განსაზღვრული დათქმებისა, მათ შორის, „სტანდარტული პირობებით“ მოცემული გამონაკლისი შემთხვევების გათვალისწინებით, თუ VOIP მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების ხანგრძლივობა აღემატება ამ ხელშეკრულების 3.1 პუნქტით განსაზღვრულ დროს, ოპერატორის პასუხისმგებლობა შემოიფარგლება და განისაზღვრება შემდეგნაირად: აბონენტს, სააბონენტო ანგარიშზე გაუაქტიურდება სააბონენტო ლიმიტი, რომელიც ტოლია უკანასკნელ საანგარიშო პერიოდში აბონენტის მიერ ერთი საათის განმავლობაში საშუალოდ ფაქტობრივად მიღებული მომსახურების საფასურის ოდენობის 1 %-ის, ყოველ ვადაგადაცილებულ საათზე.

**3.10** მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების დრო დაითვლება აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით დადგენილი წესით ოპერატორის შეტყობინების მომენტიდან მის აღმოფხვრამდე.

**3.11** აბონენტი უფლებამოსილია მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია მიიღოს ცხელი ხაზის საშუალებით.

#### **4. მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა/შეწყვეტა/აღდგენა**

**4.1** ოპერატორი უფლებამოსილია შეუზღუდოს აბონენტს მომსახურების ყველა სახეობის მიწოდება შემდეგ შემთხვევებში:

- 4.1.1** ავანსის (დეპოზიტის) ამოწურვის შემთხვევაში ან დავალიანების არსებობისას (თუ დანართით ან სხვა დამატებითი შეთანხმებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, მომსახურების ერთ სახეობაზე დავალიანების არსებობისას, შეიზღუდება ყველა მომსახურების სახეობა);
- 4.1.2** სრულად ან ნაწილობრივ „კეთილსინდისიერი სარგებლობის წესების“ დარღვევისას;
- 4.1.3** ოპერატორის მიერ შეთავაზებულ ნებისმიერ სხვა მომსახურებაზე დავალიანების არსებობისას, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ აბონენტს მომსახურება წინასწარ აქვს შეძენილი;
- 4.1.4** ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში ან მისი პირობების დარღვევისას;
- 4.2** VoIP მომსახურების შემთხვევაში ოპერატორი უფლებამოსილია აბონენტს ასევე შეუზღუდოს მომსახურება:
- 4.2.1** ცალმხრივად (გამავალი ზარი, და ყველა სახის ფასიანი მომსახურება) ავანსის (დეპოზიტის/ერთეულების) ამოწურვის შემთხვევაში ან დავალიანების (მათ შორის, პორტირებულ ნომერზე დონორი ოპერატორის ან სხვა მესამე პირის დავალიანების) არსებობისას;
- 4.2.2** ორმხრივად (შემავალი და გამავალი ზარი 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 გათიშვიდან 60 დღის გასვლის შემდეგ.
- 4.3** მომსახურების შეზღუდვა ავტომატურად იწვევს სხვა მომსახურების სახეობების (VoIP, IPTV) და დამატებითი სერვისების შეზღუდვას, თუ ასეთი მომსახურების პირობებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. ძირითადად მომსახურების შეზღუდვის პერიოდში, VoIP მომსახურების ფარგლებში შესაძლებელი იქნება საგანგებო სამსახურის ნომრებზე ზარის განხორციელება.
- 4.4** 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.
- 4.5** 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.
- 4.6** მომსახურებით სარგებლობის განახლება შესაძლებელია მხოლოდ დავალიანების დაფარვის, შესაბამისი რეაქტივაციის საფასურის (მითითებულია დანართში) გადახდის და სააბონენტო გადასახდელის გადახდიდან ან სხვა დარღვევისას მისი აღმოფხვრიდან 24 საათის განმავლობაში. რეაქტივაციის საფასურის გადახდის მოთხოვნის მიზნებისათვის, ოპერატორი მხედველობაში იღებს მისი მოთხოვნის თარიღს და სთავაზობს აბონენტს საშეღვათო პირობებს, რომელიც მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე.
- 4.7** ავანსის/ერთეულების ამოწურვის ან პაკეტის ვადის გასვლის შემთხვევაში, თუ არ შეიზღუდა მომსახურების მიწოდება აბონენტი ვალდებულია გადაიხადოს გაწეული მომსახურების საფასური.
- 4.8** თუ კონკრეტული შეთანხმებით სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, ფულადი ვალდებულება აბონენტის მხრიდან უნდა შესრულდეს ოპერატორის მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 5 დღის ვადაში, წინააღმდეგ შემთხვევაში, ოპერატორი უფლებამოსილი იქნება დაარიცხოს მას ჯარიმა გადაუხდელი თანხის 20 პროცენტის ოდენობით.

## **5. ტარიფები**

- 5.1** ხელშეკრულების გაფორმებისას აბონენტის მიერ არჩეული მომსახურების ტარიფები მოცემულია ხელშეკრულების დანართში, ხოლო ანგარიშსწორება წარმოებს წინასწარი გადახდის პირობით. მომსახურების/დამატებითი სერვისის პირობები მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე.
- 5.2** თავდაპირველად შერჩეული მომსახურების პაკეტის ცვლილება შესაძლებელია ახალი დანართის გაფორმების გარეშე, ოპერატორის მიერ განსაზღვრული სხვადასხვა ფორმით.
- 5.3** თუ აბონენტი სარგებლობს რამდენიმე მომსახურებით, მათ შორის, VOIP მომსახურების პაკეტით, სარგებლობა ხორციელდება ერთი (საერთო) სააბონენტო ანგარიშის ქვეშ. შესაბამისად, ბალანსის ამოწურვის შემთხვევაში მომსახურების მიწოდება შეწყდება ყველა მომსახურებაზე. VOIP მომსახურების ანგარიშზე (VOIP მომსახურების სააბონენტო ნომერზე) უარყოფითი ბალანსის დაფიქსირებისას, დავალიანება დაიფარება საერთო სააბონენტო ანგარიშიდან. აბონენტს შესაძლებლობა აქვს ცალკე განათავსოს თანხა VOIP მომსახურების სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე, რომელიც გამოიყენება აბონენტის მიერ VOIP მომსახურების ღირებულების გადასახდელად, გარდა იმ VOIP მომსახურების პაკეტისა, რომლის გადახდა ხორციელდება საერთო

სააბონენტო ანგარიშიდან. VOIP მომსახურების ანგარიშზე დადებითი ბალანსის არსებობის მიუხედავად, სხვა მომსახურებებით სარგებლობისთვის აუცილებელია საერთო სააბონენტო ანგარიშზე თანხის შეტანა.

**5.4** დავალიანების წარმოშობისას, თუ დანართით ან სხვა შეთანხმებით სხვაგვარად არ არის გათვალისწინებული, აბონენტი ვალდებულია დავალიანება დაფაროს მომდევნო თვის 5 რიცხვამდე.

**5.5** აბონენტის მიერ ანგარიშსწორება/სააბონენტო ანგარიშზე თანხის შეტანა ხორციელდება მისთვის მინიჭებულ საიდენტიფიკაციო ნომერზე (UID), ხოლო VoIP მომსახურებისას, თუ აბონენტს სურს ისეთი მომსახურების მიღება, რომელიც არ შედის VoIP პაკეტში - VoIP მომსახურების ანგარიშზე.

**5.6** სააბონენტო 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.

**5.7** მომსახურების შეზღუდვამდე, აბონენტის მიერ მომსახურების ყოველთვიური საფასურის არასრულად გადახდის შემთხვევაში, მომსახურების მიწოდების ვადა გაიზრდება არასრულად გადახდილი თანხის პროპორციულად. ბალანსის ამოწურვის გამო მომსახურების შეზღუდვის შემთხვევაში, მომსახურების აღსადგენად აბონენტი ვალდებულია დაფაროს დავალიანება (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და სრულად გადაიხადოს ერთი თვის სააბონენტო გადასახდელი.

**5.8** ტარიფები მოცემულია საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული გადასახადების ჩათვლით, თუ კონკრეტული მომსახურების ტარიფით გათვალისწინებული პირობებით, სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული.

**5.9** 112-ის მომსახურების საფასურის დარიცხვა ხორციელდება 2019 წლის 30 დეკემბრის საქართველოს მთავრობის #660 დადგენილებით გათვალისწინებული წესით.

**5.10** ოპერატორი უფლებამოსილია აბონენტის ნებისმიერი მომსახურების ანგარიშიდან უაქცეპტო წესით ჩამოჭრას ოპერატორის მიერ გაწეული ნებისმიერი მომსახურების საფასური ან ნებისმიერი სხვა სამართლებრივი ურთიერთობიდან მისაღები თანხა.

## **6. ხელშეკრულების ძალაში შესვლა/მოქმედების ვადა.**

ხელშეკრულება ძალაში შედის აბონენტის მიერ მისი ხელმოწერის ან ხელშეკრულებით განსაზღვრული ფორმით დადასტურების მომენტიდან და მოქმედებს მის შეწყვეტამდე.

## **7. მომსახურების/ხელშეკრულების პირობების ცვლილება.**

**7.1** მომსახურების/ხელშეკრულების პირობები ან ტარიფები, სრულად ან ნაწილობრივ შეიძლება ნებისმიერ დროს შეიცვალოს ოპერატორის ინიციატივით, ცალმხრივად მინიმუმ 30 დღით ადრე აბონენტის შეტყობინების საფუძველზე.

**7.2** თუ ცვლილებების შედეგად იზრდება მომსახურების საფასური ან არსებობს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევა, ოპერატორი უზრუნველყოფს აბონენტის ინფორმირებას ინდივიდუალური შეტყობინებით, განახლებული ინფორმაციის მიღების საშუალების მითითებით. ყველა სხვა შემთხვევაში, ოპერატორი უფლებამოსილია არ დაიცვას 7.1 პუნქტით გათვალისწინებული ვადა.

**7.3** 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.

**7.4** 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.

**7.5** აბონენტის ნების გამოვლენა შესაძლოა დადასტურდეს SMS, USSD პორტალის, აპლიკაციის, საკონტაქტო მონაცემებიდან გამოგზავნილი შესაბამისი დასტურით და ნებისმიერი სხვა ფორმით. მომსახურების პაკეტის/დამატებითი სერვისის/მომსახურების პაკეტის აბონენტის მიერ შეცვლა/აქტივაცია გულისხმობს, რომ აბონენტი დეტალურად გაეცნო მის პირობებს და უპირობოდ ეთანხმება მათ.

**7.6** თუ კონკრეტული აქციით/შეთავაზებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, მომსახურების პაკეტის ცვლილების შემდეგ, შემდგომი ცვლილება ღირებულებით ნაკლებ პაკეტზე შესაძლებელია მხოლოდ 30 დღის გასვლის შემდეგ, აგრეთვე IPTV მომსახურების დამატებითი ე.წ. თემატური პაკეტების ცვლილება თუ გაუქმება

შესაძლებელია აბონენტის მიერ მათი გააქტიურებიდან მხოლოდ 30 დღის გასვლის შემდეგ.

**7.7** იმ გარემოების გათვალისწინებით, რომ ამ მუხლით დადგენილი წესით, ხელშეკრულების პირობები შესაძლებელია ოპერატორის მიერ ცალმხრივად შეიცვალოს, ოპერატორის ვებგვერდზე ქვეყნდება ხელშეკრულების ტესტის განახლებული ვერსია ცვლილებების თარიღების მითითებით და ამ ვერსიას ექნება უპირატესი ძალა მხარეთა შორის მანამდე მოქმედ ხელშეკრულებასთან მიმართებით.

## **8. ხელშეკრულების შეწყვეტა.**

**8.1** ხელშეკრულება სრულად ან ნაწილობრივ შესაძლებელია ნებისმიერ დროს შეწყდეს:

**8.1.1** მხარეთა შეთანხმებით;

**8.1.2** აბონენტის მოთხოვნით;

**8.1.3** ავტომატურად, მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღის განმავლობაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში;

**8.1.4** ოპერატორის მიერ, ცალმხრივად ოპერატორთან გაფორმებული წინამდებარე, თუ სხვა ხელშეკრულების ფარგლებში „კეთილსინდისიერი სარგებლობის წესების“ დარღვევის შემთხვევაში;

**8.1.5** ერთი მხარის ინიციატივით, თუ მეორე მხარე არღვევს ხელშეკრულების პირობებს და დამრღვევი მხარე გაფრთხილების მიუხედავად არ აღმოფხვრის დარღვევას ან გაფრთხილების მიუხედავად განმეორებით დაარღვევს კონკრეტულ ვალდებულებას;

**8.1.6** ოპერატორის მიერ, მომსახურების/ტექნოლოგიის გაუქმების ან მოდიფიცირებისას;

**8.1.7** ერთ-ერთი მხარის გარდაცვალების/ლიკვიდაციისას;

**8.1.8** ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

**8.2** ოპერატორი ასევე უფლებამოსილია, შეწყვიტოს შეკვეთილი მომსახურება იმ შემთხვევაშიც, თუ შეუძლებელი ხდება აბონენტისათვის შეკვეთილი მომსახურების მიწოდება ობიექტური მიზეზების გამო, რაც შეიძლება იყოს მაგალითად: ოპერატორის საკომუნიკაციო ქსელის მნიშვნელოვანი დაზიანება, მესამე პირების მხრიდან ინფრასტრუქტურით/ფართით სარგებლობის შეზღუდვა/აკრძალვა, წინააღმდეგობა უსაფრთხოების სტანდარტებთან, ნებართვის, ავტორიზაციის გაუქმება/შეჩერება, კონკრეტული მომსახურების მიწოდების სრულად შეწყვეტა ან მისი არსებითი მოდიფიცირება და სხვ...

**8.3** აბონენტს უფლება აქვს განახორციელოს სააბონენტო ნომრის პორტირება სხვა კომპანიის ქსელში. პორტირების მოთხოვნა გულისხმობს VoIP მომსახურების შეწყვეტის მოთხოვნას და პორტირების წარმატებით განხორციელების შემთხვევაში, ამ მომსახურების მიწოდება ჩაითვლება შეწყვეტილად. პორტირების შესახებ დეტალური პირობები მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე.

**8.4** თუ აბონენტს მომსახურება მიეწოდება სპეციალური აქციით/შეთავაზების ფასით (მაგალითად, ერთდროულად ორი ან მეტი მომსახურების სახეობაზე დადგენილი საფასური), რა შემთხვევაშიც რომელიმე ერთი მომსახურების შეჩერებამ ან შეწყვეტამ, მათ შორის, ვადაზე ადრე, შესაძლოა გამოიწვიოს სააბონენტო გადასახდელის/საფასურის ცვლილება/გაზრდა (აქციით/შეთავაზებით სარგებლობის დაწყების დღიდან მისი ვადაზე ადრე შეწყვეტის თარიღამდე ან ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების თარიღამდე), აგრეთვე საინსტალაციო საფასურის გადახდის ვალდებულება. აღნიშნულის თაობაზე მითითებული იქნება ასეთი სპეციალური აქციის/შეთავაზების პირობებში.

**8.5** 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.

**8.6** ხელშეკრულების შეწყვეტისას უქმდება სააბონენტო ანგარიშზე არსებული ნებისმიერი სახის ერთეულები, საჩუქარი, შეღავათი, ქულა და სხვ...

**8.7** VOIP მომსახურების შეწყვეტის შემდგომ ოპერატორი უფლებამოსილია გააუქმოს სააბონენტო ნომერი და გასცეს იგი სხვა აბონენტზე.

## **9. მომსახურების მიწოდების განახლება**

**9.1** მომსახურების აპარატურის დაბრუნებამდე და თუ ოპერატორის ქსელი, მოწყობილობები და ტექნოლოგიური გადაწყვეტები იძლევა საშუალებას, აბონენტს შესაძლებლობა ექნება მიმართოს ოპერატორს მომსახურების აღდგენის (განახლების) თხოვნით. მომსახურების აღდგენისათვის აბონენტმა უნდა დაფაროს არსებული დავალიანება. თუ აბონენტს ერიცხება ამ ხელშეკრულების შესაბამისად დავალიანება მომსახურების აპარატურის დაუბრუნებლობის გამო, შეწყვეტილი მომსახურების აღდგენის შემთხვევაში, აბონენტს გაუუქმდება ასეთი დავალიანება, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს გადახდილი აქვს შესაბამისი თანხა



მომსახურების აპარატურის არ დაბრუნების გამო, ჩაითვლება, რომ აღდგენა ხორციელდება აბონენტის პირადი აპარატურით.

**9.2** მიუხედავად 8.1.3 პუნქტში გათვალისწინებული პირობისა, მე-9 მუხლის შესაბამისად მომსახურების მიწოდების განახლების შემთხვევაში, აღნიშნული ჩაითვლება მხარეთა შორის მიღწეულ შეთანხმებად წინამდებარე ხელშეკრულების განახლებაზე. შესაბამისად, ხელშეკრულების მოქმედება დაიწყება მომსახურების მიწოდების აღდგენის დღიდან და იმოქმედებს ოპერატორის ვებგვერდზე განთავსებული ხელშეკრულების პირობები.

## **10. მომსახურების აპარატურა**

**10.1** ხელშეკრულების ნებისმიერი მიზეზით შეწყვეტის შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია დაუბრუნოს ოპერატორს დროებით სარგებლობაში გადაცემული მომსახურების აპარატურა შეწყვეტის თარიღიდან 75 დღის ვადაში, წინააღმდეგ შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებული იქნება გადაიხადოს საკომპენსაციო თანხა შესაბამის დანართში მითითებული ოდენობით და ოპერატორის ვებგვერდზე მოცემული პირობების შესაბამისად.

**10.2** მომსახურების აპარატურის დაზიანების შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია აუნაზღაუროს ოპერატორს დაზიანებული მომსახურების აპარატურის საკომპენსაციო თანხა შესაბამის დოკუმენტში/დანართში მითითებული ოდენობით და ოპერატორის ვებგვერდზე მოცემული პირობების შესაბამისად. ამასთან, დაზიანებულად ჩაითვლება ყველა ის მომსახურების აპარატურა, რომელსაც აქვს ნივთობრივი ნაკლი (გარეგანი დეფექტები, ბზარები და სხვა სახის ზემოქმედების ნიშნები).

**10.3** აბონენტს ეკრძალება მომსახურების აპარატურის მთლიანობის დარღვევა ან რაიმე ფორმით გადაკეთება, პროგრამული უზრუნველყოფის შეცვლა და ა. შ. თუ კონკრეტული მომსახურების სახეობისთვის ოპერატორის მიერ სხვაგვარად არ იქნება გათვალისწინებული, ინტერნეტ ან IPTV მომსახურების მიღებისას აბონენტი ვალდებულია გამოიყენოს მხოლოდ ოპერატორის მიერ გადაცემულია აპარატურა (ONT და STB). აღნიშნული პირობა არ ზღუდავს აბონენტს მომსახურების მისაღებად გამოიყენოს მის სარგებლობაში არსებული ნებისმიერი სააბონენტო მოწყობილობა (კომპიუტერი, პლანშეტი და ა. შ.), მათ შორის, Wi-Fi აპარატურა, თუ ასეთი აპარატურა თავსებადი იქნება მომსახურების აპარატურასთან, შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ სავალდებულო ტექნიკურ მოთხოვნებს/სტანდარტებს და ოპერატორის ვებგვერდზე გამოქვეყნებულ პირობებს.

**10.4** თუ მომსახურების აპარატურის გადაცემის დოკუმენტში კონკრეტულად არ არის დაყოფილი მომსახურების აპარატურა და მისი აქსესუარები, ნებისმიერი გადაცემული მომსახურების აპარატურა, გულისხმობს ამ მომსახურების აპარატურის გადაცემას მისი ჯეროვანი ფუნქციონირებისთვის საჭირო ისეთ აქსესუარებთან ერთად, როგორცაა კვების ბლოკი, პულტი, ან სხვა, მიუხედავად იმისა, ხდება თუ არა აღნიშნული აქსესუარების მითითება შესაბამის დოკუმენტში.

**10.5** მომსახურების მიღების ფართზე აბონენტის არყოფნის შემთხვევაში, აბონენტი უფლებამოსილია შეატყობინოს ოპერატორს იმ პირის ვინაობა, ვინც უფლებამოსილი იქნება აბონენტის სახელით ჩაიბაროს/გადასცეს აპარატურა ან ხელი მოაწეროს/დაეთანხმოს ნებისმიერ დოკუმენტს. ასეთ შემთხვევაში, ასეთი პირი ჩაითვლება აბონენტის მინდობილ/უფლებამოსილ პირად.

**10.6** მომსახურების აპარატურის მწყობრიდან გამოსვლის შემთხვევაში, ოპერატორი უზრუნველყოფს ასეთი აპარატურის უსასყიდლოდ შეცვლას საგარანტიო პერიოდის მოქმედებისას და საგარანტიო პირობებით დადგენილი წესით. სხვა შემთხვევაში, ოპერატორი უფლებამოსილია მოსთხოვოს აბონენტს აპარატურის საფასური.

**10.7** მომსახურების აპარატურის გადაცემის ან შეცვლის ან დაბრუნების დროს მატერიალური ან ელექტრონული სახით ფორმდება შესაბამისი დოკუმენტი.

## **11. პასუხისმგებლობა**

**11.1** 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 განზრახი ქმედებით ან უხეში გაუფრთხილებლობით.

**11.2** აბონენტი კისრულობს პასუხისმგებლობას აუნაზღაუროს ოპერატორს ის ზიანი, რომელიც შეიძლება მიადგეს ოპერატორს აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შედეგად.

**11.3** 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.

**12. პრეტენზიის წარდგენის წესები/დავის გადაწყვეტა**

**12.1** 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. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი ეხება მაუწყებლობის სფეროს (ოპერატორის მიერ წარმოებული სატელევიზიო არხების მაუწყებლობას), პრეტენზია განიხილება „საჩივრების განხილველი საბჭოს და სააპელაციო საბჭოს დებულებით“ დადგენილი წესების შესაბამისად.

**12.2** 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 განხილველ განსჯად სასამართლოს).

**მომსახურების აპარატურის მიღება-ჩაბარება**

აბონენტს მომსახურებ(ებ)ის მიღების მიზნით და ამ მომსახურებ(ებ)ის მიწოდების სრული პერიოდის განმავლობაში, დროებით სარგებლობაში, გადაეცა ოპერატორის კუთვნილი შემდეგი დასახელებისა და მახასიათებლების მქონე აპარატურა, ნივთობრივად და უფლებრივად უნაკლო მდგომარეობაში:

აპარატურის დასახელება	აპარატურის MAC მისამართი	აპარატურის სერიული ნომერი

1. ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის გადაცემულ მომსახურების აპარატურაზე ვრცელდება საგარანტიო ვადა 6 (ექვსი) თვის ოდენობით. ზოგადი საგარანტიო პირობები მოცემულია „მომსახურების მიწოდების სტანდარტულ პირობებში“.
2. ოპერატორის წარმომადგენლებმა აბონენტს სრულად გააცნეს და აუხსნეს მომსახურების აპარატურის მუშაობის, გამოყენების, შენახვის და მოვლის წესები. აბონენტი ხელშეკრულების ხელმოწერით ადასტურებს, რომ გაეცნო მომსახურების აპარატურის ექსპლუატაციისა და უსაფრთხოების დაცვის წესებს.
3. ოპერატორი უფლებამოსილია თავად განახორციელოს მომსახურების აპარატურის დემონტაჟი, რა შემთხვევაშიც აბონენტი ვალდებულია ოპერატორის მოთხოვნისთანავე დაუშვას ოპერატორის წარმომადგენელი მომსახურების მიღების ფართზე მომსახურების აპარატურის დემონტაჟისთვის.

**ინტერნეტ, IPTV, VOIP მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულების  
დანართი N1 - მომსახურების პირობები**

თარიღი:

<b>აბონენტის სახელი, გვარი/დასახელება:</b>	
<b>პირადი ნომერი/საიდ. ნომერი:</b>	
<b>UID:</b>	

1. აბონენტის მიერ შეკვეთილი მომსახურება:  
ინტერნეტ მომსახურება [--] IPTV მომსახურება [--] VoIP მომსახურება [--]

მომსახურების კატეგორია	პაკეტი	აღწერა	რაოდ.	ფასი
<b>ინტერნეტი</b>				
<b>IPTV</b>				
<b>VoIP</b>				

- საანგარიშო პერიოდი: 30 კალენდარული დღე  
ხარისხობრივი მაჩვენებლები: დაყოვნება - <400 მილიწამი; დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი - <3 %;  
ჯიტერი - <50 მილიწამი.
- აბონენტის მიერ შეკვეთილი მომსახურების სააბონენტო გადასახდელი (ჯამში) დღგ-ს ჩათვლით: [--] ლარი.
  - მომსახურების ინსტალაციის საფასური დღგ-ს ჩათვლით: [--] ლარი.
  - აბონენტის მიერ შეკვეთილი მომსახურების გაწვევისათვის ჩატარებული დამატებითი სამუშაოების საფასური დღგ-ს ჩათვლით: [--] ლარი.
  - აბონენტი ვალდებულია ხელშეკრულების გაფორმებიდან 1 (ერთი) სამუშაო დღის ვადაში გადაიხადოს წინამდებარე მომსახურების პირობებით განსაზღვრული პირველი თვის სააბონენტო გადასახდელი, ინსტალაციის/დამატებით ჩატარებული სამუშაოების საფასური (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და შეთანხმების/დამატებითი შეთანხმების შესაბამისად საკუთრებაში გადაცემული აპარატურის ღირებულება (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).
  - ხელშეკრულებით განსაზღვრული რეაქტივაციის საფასური შეადგენს 5 (ხუთი) ლარს, დღგ-ს ჩათვლით.
  - აბონენტი ხელშეკრულების გაფორმებით ადასტურებს, რომ მისი თანხმობით ოპერატორმა განახორციელა აბონენტის მომსახურების მიღების მისამართზე მომსახურების გასაწევად საჭირო საინსტალაციო სამუშაოები/მომსახურების აპარატურის მონტაჟი.
  - მხარეები ადასტურებენ, რომ ოპერატორის მიერ მონტაჟი განხორციელდა:
    - მონტაჟის სტანდარტის სრული დაცვით და ოპერატორი პასუხისმგებელია მონტაჟის ტექნიკურ გამართულობაზე ან
    - აბონენტის მოთხოვნის შესაბამისად, მონტაჟის სტანდარტების დაუფველად და შესაბამისად, კაბელის მდგომარეობაზე/მონტაჟის გამართულ მუშაობასა და უსაფრთხოებაზე ოპერატორი იხსნის პასუხისმგებლობას. დაზიანებული ან/და დაკარგული კაბელის/გაყვანილობის აღდგენა ხორციელდება აბონენტის ხარჯით.
  - აბონენტისთვის გადაცემული მომსახურების აპარატურის ჩამონათვალი და მახასიათებლები მოცემულია ხელშეკრულებაში. მომსახურების აპარატურის ღირებულება მითითებულია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში:

მომსახურების აპარატურის დასახელება	ღირებულება, ლარი
<b>ინტერნეტ მომსახურების აპარატურა</b>	
ONT (ინტერნეტ მომსახურების) მოდემი	140
ONT მოდემის კვების ბლოკი	15
TOTO Link (ინტერნეტ მომსახურების) მოდემი	55
TOTO Link-ის კვების ბლოკი	15
<b>IPTV მომსახურების აპარატურა</b>	
IPTV მიმღები	120
დისტანციური მართვის პულტი	15
HDMI კაბელი	10
RCA კაბელი	5
კვების ბლოკი	15

ინტერნეტ, IPTV, VOIP მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულების  
დანართი N2 - არხების ჩამონათვალი

თარიღი:

აბონენტის სახელი, გვარი/დასახელება:	
პირადი ნომერი/საიდ. ნომერი:	
UID:	

ხელშეკრულების გაფორმების დროს აბონენტის მიერ არჩეულ პაკეტში შემავალი ტელეარხები:

**ინტერნეტ, IPTV, VOIP მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულების  
დანართი N3 - VoIP მომსახურების დამატებითი პირობები**

თარიღი:

აბონენტის სახელი, გვარი/დასახელება:	
პირადი ნომერი/საიდ. ნომერი:	
UID:	

პაკეტი: .[-----]

1. სტანდარტული ტარიფები, საერთაშორისო ზარის ღირებულება და სხვა დამატებითი სერვისის ტარიფები/პირობები მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე.
2. ამ დანართით გათვალისწინებული პაკეტის ღირებულება აბონენტს დაერიცხება საერთო სააბონენტო ანგარიშზე - UID ანგარიშზე (ინტერნეტ/IPTV მომსახურების საფასურთან ერთად). საანგარიშო პერიოდი შეადგენს 30 კალენდარულ დღეს.
3. ისეთ მომსახურების მიღებისათვის, რომელიც არ შედის პაკეტში (მაგ. საერთაშორისო ზარი, დამატებითი სერვისი და ა. შ.) აბონენტს უნდა ჰქონდეს დადებითი ბალანსი VoIP მომსახურების ანგარიშზე (VOIP მომსახურების სააბონენტო ნომერზე), თუ ასეთი დამატებითი სერვისის პირობებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. VoIP მომსახურების ანგარიშის იდენტიფიკატორია სააბონენტო ნომერი. VoIP მომსახურების ანგარიშიდან შეუძლებელია დანართით გათვალისწინებული ან/და მსგავსი პაკეტის შექმნა.
4. პაკეტით სარგებლობა შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ინტერნეტ მომსახურების მიწოდება არ არის შეზღუდული. თუ ინტერნეტ/IPTV მომსახურება შეიზღუდა თანხის გადაუხდელობის გამო, მაგრამ VoIP მომსახურების ანგარიშზე არის დადებითი ბალანსი, აბონენტს ექნება შესაძლებლობა ისარგებლოს VoIP მომსახურებით, მხოლოდ სტანდარტული ტარიფებით, ბალანსის ამოწურვამდე.
5. თუ ინტერნეტ/IPTV მომსახურება დაპაუზებულია და VoIP მომსახურების ანგარიშზე არის დადებითი ბალანსი, აბონენტს ექნება შესაძლებლობა ისარგებლოს VoIP მომსახურებით, მხოლოდ სტანდარტული ტარიფებით.
6. ხელშეკრულების და ამ დანართის პირობებს შორის წინააღმდეგობის ან შეუსაბამობის არსებობისას, ამ დანართის პირობებს მიენიჭება უპირატესობა, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ ხელშეკრულებაში ცვლილება განხორციელდება ამ დანართის ძალაში შესვლის შემდგომ.

აბონენტი ხელშეკრულების (ამ დანართის გაფორმებით) ადასტურებს, რომ მისი თანხმობით ოპერატორმა განახორციელა აბონენტის მომსახურების მიღების მისამართზე მომსახურების გასაწევად საჭირო საინსტალაციო სამუშაოები.