

**მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულება
(იურიდიული პირებისათვის)**

წინამდებარე ხელშეკრულება აწესრიგებს ურთიერთობებს ოპერატორსა (შპს „სელფი მობაილ“, საიდენტიფიკაციო კოდი: 204450584, იურიდიული მისამართი: თბილისი, ბამბის რიგი #8) და აბონენტს შორის, განსაზღვრავს მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის წესებსა და პირობებს, ასევე მხარეთა უფლება-მოვალეობებს.

ტერმინთა განმარტება

ოპერატორი - შპს „სელფი მობაილ“, სასაქონლო ნიშანი- „სელფი მობაილ“;

აბონენტი - იურიდიული პირი, რომელთანაც ოპერატორს გაფორმებული აქვს მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების ხელშეკრულება;

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);

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;

ძირითადი მომსახურება - მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების ფარგლებში აბონენტისთვის მიწოდებული ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო და ინტერნეტ მომსახურება;

დამატებითი მომსახურება - მომსახურება, რომელიც ტექნოლოგიურად უკავშირდება მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებას და მიმართულია მისი სამომხმარებლო ღირებულების გაზრდისკენ;

სატარიფო გეგმა ან სატარიფო პაკეტი ან/და შეთავაზება - ოპერატორის მიერ დადგენილი, მომსახურების მიწოდების პირობები, რომლებიც ასევე მოიცავს ტარიფს და ანგარიშსწორების პირობებს;

სიმ-ბარათი/ESIM - აბონენტის საიდენტიფიკაციო ბარათი, რომელიც უზრუნველყოფს კავშირს ოპერატორის ქსელთან და რომელზეც ხდება შესაბამისი სააბონენტო ნომრის გააქტიურება;

ოპერატორის ვებგვერდი - www.cellfie.ge

სატელეფონო ცენტრი - (99532) 2200611, 110101

საგანგებო (ექსტრემალური) ნომრები - „საქართველოს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელების ნუმერაციის ეროვნული სისტემის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2010 წლის 18 ნოემბრის №355 დადგენილებით გათვალისწინებული ნომრები;

სახელმწიფო ორგანო - ნებისმიერი (i) ნებისმიერი სააგენტო, უწყება, ქვედანაყოფი, ან ნებისმიერი სხვა ეროვნული, რეგიონული, ადგილობრივი სახელმწიფო ორგანო (მათ შორის და არამართო ნებისმიერი სატელეკომუნიკაციო ან სამაუწყებლო ორგანო, ნებისმიერი საპარლამენტო ან სხვა საკანონმდებლო ორგანო, ნებისმიერი სამხედრო ან სამართალდამცავი უწყება და სხვა).

(ii) სახელმწიფო ან სახელმწიფოს მიერ კონტროლირებადი ნებისმიერი კომერციული ან მსგავსი უწყებები, მათ შორის ნებისმიერი სახელმწიფო კომპანია.

(iii) ნებისმიერი პოლიტიკური პარტია; ან

(iv) ნებისმიერი საჯარო საერთაშორისო ორგანიზაცია.

საჯარო მოხელე

- (i) ნებისმიერი ეროვნული, რეგიონალური, ადგილობრივი ან სხვა სახელმწიფო ორგანოს (ზემოთ განსაზღვრული), თანამდებობის პირები, თანამშრომლები ან წარმომადგენლები;
- (ii) ნებისმიერი კერძო პირი, რომელსაც დროებით, ან ანაზღაურების გარეშე უჭირავს საჯარო თანამდებობა, ან ასრულებს საჯარო მოხელის ფუნქციას;
- (iii) იმ კომპანიების თანამდებობის პირები, თანამშრომლები ან წარმომადგენლები, სადაც სახელმწიფოს გააჩნია წილი/ინტერესი;
- (iv) სახელმწიფო ორგანოს სასარგებლოდ ან მისი სახელით მოქმედი ნებისმიერი კერძო პირი (როგორცაა სახელმწიფო სააგენტოს მიერ დაქირავებული კონსულტანტი);
- (v) ნებისმიერი დონის პოლიტიკური თანამდებობის კანდიდატი;
- (vi) პოლიტიკური პარტიები და მათი წევრები;
- (vii) სამეფო ოჯახის წევრები, მათ შორის ისინიც, ვისაც შეიძლება არ გააჩნია ოფიციალური უფლებამოსილება, მაგრამ სხვაგვარად შეუძლია გავლენა მოახდინოს მიზნობრივ ბიზნეს-ინტერესების ხელშეწყობაზე, მაგალითად, სახ-ო მფლობელობაში არსებული, ან სახ-ოს მიერ კონტროლირებად ორგანოს ნაწილობრივი ფლობის, ან მართვის საშუალებით;
- (viii) საჯარო საერთაშორისო ორგანიზაციების (როგორცაა გაერთიანებული ერები, მსოფლიო ბანკი და საერთაშორისო სავალუტო ფონდი) თანამდებობის პირები, თანამშრომლები ან წარმომადგენლები; ან
- (ix) რომელიმე ზემოთხსენებულის ოჯახის უახლოესი წევრი.

1. ძირითადი პირობები

- 1.1. ოპერატორი გაუწევს აბონენტს მობილურ საკომუნიკაციო და ინტერნეტ მომსახურებას, წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობებით.
- 1.2. ოპერატორი გადასცემს აბონენტს სარგებლობაში სიმ-ბარათს (ან მოახდენს ელექტრონული ბარათის - ESIM რეგისტრაციას) და სააბონენტო ნომერს, აბონენტი იხდის მომსახურების სავსესურს ანგარიშსწორების შერჩეული მეთოდის შესაბამისად და ერთვება საერთო სარგებლობის მობილურ საკომუნიკაციო ქსელში.
- 1.3. აბონენტისათვის გადაცემული სააბონენტო ნომრ(ებ)ი და ქსელში ჩართვის თარიღი მითითებულია ხელშეკრულების დანართ #1-ში.
- 1.4. ინფორმაცია ოპერატორის სატარიფო გეგმების, პაკეტების, შეთავაზებების, საერთაშორისო ზარების, ასევე იმ ნომრების შესახებ, რომლებზეც სპეციალური სატარიფო პირობები ვრცელდება, განთავსებულია ოპერატორის ვებგვერდზე. აღნიშნული ინფორმაცია, აბონენტისთვის ხელმისაწვდომია ასევე ოპერატორის სატელეფონო ცენტრსა და მომსახურების ოფისებში.
- 1.5. ოპერატორი უზრუნველყოფს აბონენტის ინფორმირებას, მისი სიახლეებისა და შეთავაზებების შესახებ.
- 1.6. აბონენტს აქვს შესაძლებლობა შეიძინოს ახალი სატარიფო გეგმა/პაკეტი/შეთავაზება, ასევე დამატებითი მომსახურება ოპერატორის მიერ განსაზღვრული, სხვადასხვა ფორმით.
- 1.7. დამატებით მომსახურებებს ოპერატორი სთავაზობს აბონენტს როგორც პირადად, ასევე შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე, მესამე პირების მეშვეობით;

2. აბონენტის უფლებები და მოვალეობები

2.1. აბონენტს უფლება აქვს:

- 2.1.1. ოპერატორის სატელეფონო ცენტრში ზარის განხორციელებით, მიიღოს მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია;
- 2.1.2. ყოველგვარი საფასურის გადახდის გარეშე, განხორციელოს ზარი ოპერატორის სატელეფონო ცენტრსა და საგანგებო (ექსტრემალურ) ნომრებზე;
- 2.1.3. აირჩიოს, ოპერატორის მიერ შეთავაზებული მომსახურებები და სხვადასხვა ფორმით მოახდინოს მათი აქტივაცია;
- 2.1.4. უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია მისი სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე არსებული ბალანსის, ან მოცულობის ლიმიტის ამოწურვის შესახებ;
- 2.1.5. მიიღოს დეტალური ანგარიში უფასოდ;

- 2.1.6. საკუთარი შეხედულებით, შესაბამისი კომბინაციის აკრეფით, შეზღუდოს წვდომა გარკვეული სახის დამატებით მომსახურებებზე, ან საერთოდ დაბლოკოს ასეთი დამატებითი მომსახურების მიღების შესაძლებლობა. დამატებითი მომსახურების დაბლოკვა შესაძლებელია მხოლოდ ოპერატორის მემშვეობით;
- 2.1.7. სააბონენტო ნომრის შენარჩუნების პირობით, დროებით შეაჩეროს მომსახურება;
- 2.1.8. ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, მოითხოვოს კომპენსაცია;
- 2.1.9. დაიბრუნოს სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე მის მიერ დარიცხული, გამოუყენებელი ავანსი;
- 2.1.10. მოახდინოს სააბონენტო ნომრის პორტირება;
- 2.1.11. ცალმხრივად, შეწყვიტოს ხელშეკრულება, რის შესახებაც წერილობითი ფორმით აცნობებს ოპერატორს, 30 დღით ადრე.

2.2. აბონენტი ვალდებულია:

- 2.2.1. ხელშეკრულების გაფორმებისას მიაწოდოს ოპერატორს მის შესახებ ზუსტი ინფორმაცია. დაუყოვნებლივ აცნობოს ოპერატორს სახელწოდების მისამართის, ელ. ფოსტის, ან/და ნებისმიერი სხვა მონაცემის ცვლილების შემთხვევაში;
- 2.2.2. გამოიყენოს ისეთი მობილური მოწყობილობა, რომელიც უზრუნველყოფს ოპერატორის ქსელითა და მომსახურებებით სარგებლობას;
- 2.2.3. სიმ-ბარათის დაკარგვის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ აცნობოს ოპერატორს. სიმ ბარათის დაბლოკვა ხორციელდება ოპერატორის მიერ აბონენტის მიმართვისთანავე, აღნიშნულ ფაქტზე ოპერატორისთვის შეტყობინებამდე სააბონენტო ნომრით განხორციელებულ, ნებისმიერ ქმედებაზე პასუხისმგებელია აბონენტი;
- 2.2.4. გამოიყენოს მომსახურება მხოლოდ დანიშნულებისამებრ და ლეგიტიმური მიზნებისთვის, არ განახორციელოს კომერციული, ან სხვა მასთან დაკავშირებული აქტივობა (სარეკლამო ზარები და შეტყობინებები);
- 2.2.5. არ გამოიყენოს სიმ-ბარათი მასობრივი გზავნილების წარმოებისათვის, საერთო სარგებლობის საკომუნიკაციო ქსელში შეღწევისთვის, შლუზის (ან დანადგარების) დასაყენებლად, არ მოახდინოს ზარების არასწორი ტერმინაცია ან/და „ა“ნომრის ცვლილება და სხვა ქმედებები, რომლებიც იწვევს ოპერატორის მოწყობილობების, დანადგარების ქმედუნარიანობის დარღვევას და ოპერატორის ზიანს;
- 2.2.6. არ მოახდინოს მომსახურების/სააბონენტო ნომრის გადაყიდვა, მომსახურების მიღებისას, ან სიმ-ბარათით, არ განახორციელოს ისეთი ქმედება, რომელიც ზიანს მიაყენებს ოპერატორს, აბონენტებს, ან მესამე პირებს, ასევე ქმედება, რომელიც თავის შინაარსით წარმოადგენს პირადი ცხოვრების შემლახავ, მუქარის შემცველ, ცილისმწამებლურ ან/და შეურაცხყოფელს;
- 2.2.7. დროულად დაფაროს მიღებულ მომსახურებებზე არსებული დავალიანება (არსებობის შემთხვევაში),
- 2.2.8. აუნაზღაუროს ოპერატორს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევის შედეგად მიყენებული ზიანი.

3. ოპერატორის უფლებები და მოვალეობები

3.1. ოპერატორს უფლება აქვს

- 3.1.1. უარი განუცხადოს აბონენტს ხელშეკრულების დადებაზე, იმ შემთხვევაში თუ:
 - 3.1.1.1. არ გააჩნია აბონენტის მიერ მოთხოვნილი მომსახურების გაწევის ტექნიკური საშუალება, მათ შორის ქსელთან დაშვების ხელმისაწვდომობის ტექნიკური შესაძლებლობა;
 - 3.1.1.2. აბონენტმა არ წარადგინა ხელშეკრულების გაფორმებისთვის საჭირო დოკუმენტაცია.
- 3.1.2. თავისი საქმიანობის განსახორციელებლად, კანონმდებლობის შესაბამისად მოიზიდოს სხვა იურიდიული და ფიზიკური პირები;
- 3.1.3. ცალმხრივად შეიტანოს ცვლილებები ხელშეკრულების პირობებში, ტარიფებსა და პაკეტებში;
- 3.1.4. უზრუნველყოს აბონენტის ხელმისაწვდომობა მესამე პირების მომსახურებებზე, აღნიშნული პირების მიერ დადგენილი პირობებითა და ტარიფებით;
- 3.1.5. საკომუნიკაციო ქსელში ჩაატაროს გეგმიური პროფილაქტიკური, ან გადაუდებელი სამუშაოები;
- 3.1.6. ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში შეუზღუდოს, ან შეუწყვიტოს აბონენტს მომსახურება.
- 3.1.7. აბონენტის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ანგარიშების გადაუხდელობის შემთხვევაში, მიმართოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ზომებს. ოპერატორს უფლება აქვს მოთხოვნა დათმოს მესამე პირის სასარგებლოდ, რაზეც არ არის ვალდებული მოახდინოს აბონენტის წინასწარ შეტყობინება.

3.2. ოპერატორი ვალდებულია:

- 3.2.1. ჩართოს აბონენტი საერთო სარგებლობის მობილურ საკომუნიკაციო ქსელში და უზრუნველყოს მომსახურებით, მისი ქსელის დაფარვის ზონის მოქმედების ტერიტორიაზე;
- 3.2.2. მიაწოდოს აბონენტს ხარისხიანი მომსახურება, აღმოფხვრას დაზიანება კანონმდებლობით გათვალისწინებულ, ან გონივრულ ვადაში;
- 3.2.3. მოახდინოს აბონენტის წინასწარი ინფორმირება მომსახურების პირობებისა და ტარიფების ცვლილების შესახებ, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წესით;
- 3.2.4. მომსახურების შეზღუდვამდე, ან შეწყვეტამდე (ტექნიკური შესაძლებლობების ფარგლებში) მოახდინოს აბონენტის ინფორმირება;
- 3.2.5. ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, გადაუხადოს აბონენტს კომპენსაცია;

4. მომსახურების ტარიფები და ანგარიშსწორება

- 4.1. ოპერატორი დამოუკიდებლად ადგენს მომსახურების ტარიფებს მოქმედი კანონმდებლობისა და ლიცენზიის შესაბამისად.
- 4.2. მომსახურების ტარიფები და გადახდის შესაბამისი მეთოდი განსაზღვრულია ხელშეკრულების დანართ #1-ში.
- 4.3. ინფორმაცია საერთაშორისო ზარების ტარიფის თაობაზე, განთავსებულია ოპერატორის ვებგვერდზე.
- 4.4. მომსახურების ტარიფები მოცემულია კანონმდებლობით გათვალისწინებული გადასახადების ჩათვლით, ეროვნულ ვალუტაში.
- 4.5. აბონენტისთვის მიწოდებულ მომსახურებაზე, საფასურის დარიცხვა ხდება შემდეგი წესით: - წუთობრივი მომსახურების საფასური გამოიანგარიშება - გაწეული მომსახურების წამობრივი სიზუსტით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებით მომსახურება - ერთეულის მიხედვით, ხოლო მობილური ინტერნეტ მომსახურება - მეგაბაიტების რაოდენობით.
- 4.6. ერთიანი უწყვეტი ზარის მაქსიმალური ხანგრძლივობა შეადგენს - 30 წუთს.
- 4.7. ინტერნეტ მომსახურების დაყოვნება - <300 მილიწამი.
- 4.8. სურვილის შემთხვევაში, სხვა სატარიფო გეგმებს/პაკეტებს/შეთავაზებებს, ისევე როგორც დამატებით მომსახურებებს აბონენტი შეიძენს/გაიაქტიურებს/, შეცვლის/დაამატებს/ ან/და გააუქმებს ისეთი საშუალებების გამოყენებით, როგორცაა ციფრების კომბინაციის აკრეფა, USSD კომბინაცია, ან/და ოპერატორის მიერ განსაზღვრული სხვა საშუალებებით. აღნიშნული ქმედებით აბონენტი ადასტურებს, რომ დეტალურად გაეცნო სატარიფო გეგმების/პაკეტების/შეთავაზებების, ასევე დამატებითი მომსახურებების პირობებს და ეთანხმება მათ მიღებას;
- 4.9. აბონენტს უწესდება ყოველთვიური სააბონენტო გადასახადი. ანგარიშსწორება ხორციელდება წინასწარი, ან შემდგომი გადახდის მეთოდით;
- 4.10. შემდგომი გადახდის შემთხვევაში, ურთიერთშეთანხმებით, აბონენტს შესაძლოა დაუწესდეს მომსახურების გარკვეული მოცულობა - საკრედიტო ლიმიტი. აბონენტს შეუძლია შეცვალოს საკრედიტო ლიმიტი წერილობითი მოთხოვნის საფუძველზე.
- 4.10.1. გაწეული მომსახურებაზე, არსებული ტარიფების შესაბამისად, ოპერატორი ყოველთვიურად წარუდგენს აბონენტს ანგარიშს. აბონენტი ვალდებულია ანგარიშში მითითებული თანხა გადაიხადოს, მისი წარდგენიდან 25 (ოცდა ხუთი) დღის განმავლობაში. ანგარიშის გამოწერის თარიღს ადგენს ოპერატორი და ხელშეკრულების გაფორმებისას ატყობინებს აბონენტს. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტისთვის გამოწერილ ანგარიშში მითითებული თანხა მისი გამოწერიდან 25 დღის მანძილზე არ დაირიცხა ოპერატორის საანგარიშსწორებო ანგარიშზე, აბონენტი ვეღარ შეძლებს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ტარიფით სარგებლობას, სააბონენტო ნომერზე გადასახადის დარიცხვა მოხდება ოპერატორის სტანდარტული ტარიფების მიხედვით და ოპერატორთან ანგარიშსწორება შესაძლებელი იქნება მხოლოდ წინასწარი გადახდის მეთოდით.
- 4.10.2. აბონენტისთვის ანგარიშის გაგზავნა ხდება ელ.ფოსტით. მხარეები თანხმდებიან, რომ ელექტრონული ფორმის მეშვეობით მიღებული შეტყობინებები ჩაითვლება წერილობით შეტყობინებად.
ელ. ფოსტის მისამართები, რომელზეც გაიგზავნება შეტყობინებები, განცხადებები, სხვა დოკუმენტაცია:
ოპერატორის ელ.ფოსტის მისამართი: _____
აბონენტის ელ.ფოსტის მისამართი: _____
აბონენტს ასევე უფლება აქვს გაეცნოს და მიიღოს ანგარიში ოპერატორის ოფისებში.

4.10.3. აბონენტის მიერ ანგარიშის მიუღებლობა ან მათ მიღებაზე უარის თქმა არ ათავისუფლებს აბონენტს მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის გადახდის ვალდებულებისაგან.

4.10.4. გადახდის თარიღად ითვლება ოპერატორის საანგარიშსწორებო ანგარიშზე თანხის ჩარიცხვის დღე.

4.11. აბონენტისთვის 112-ის მომსახურების საფასურის დარიცხვა წარმოებს 2019 წლის 30 დეკემბრის საქართველოს მთავრობის #660 დადგენილებით გათვალისწინებული წესით.

4.12. 90 დღის მანძილზე, სააბონენტო ნომრის გამოუყენებლობის შემთხვევაში, 91-ე დღიდან აბონენტს ჩამოეჭრება სააბონენტო გადასახადი, დღეში - 0.50 ლარის ოდენობით, სააბონენტო გადასახადის დარიცხვასა და ჩამოჭრას აჩერებს გამავალი/შემომავალი ზარი ან/და მომსახურების შექმნა.

4.13. სააბონენტო ანგარიშზე არსებული აბონენტის მიერ დარიცხული, გამოუყენებელი ავანსი სურვილის შემთხვევაში დაუბრუნდება აბონენტს, მისი მიმართვიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღეში.

5. მომსახურების ხარისხი

5.1. ოპერატორი გაუწევს აბონენტს ხელშეკრულებით და კანონმდებლობით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურებას.

5.2. ოპერატორი უზრუნველყოფს მომსახურების ხელმისაწვდომობას მისი ქსელის დაფარვის ზონის მოქმედების ტერიტორიაზე. ვებგვერდზე განთავსებულია დაფარვის რუკა, რომელიც აჩვენებს ქსელის დაფარვის საორიენტაციო სურათს. რუკა არ წარმოადგენს ტერიტორიის ქსელით დაფარვის, ფაქტობრივი სიგნალის გარანტს (რუკა შესაძლოა პერიოდულად განახლდეს);

5.3. მომსახურება ვერ იქნება სრულად უხარვეზო და ყველგან ხელმისაწვდომი. მომსახურების ხარისხი დამოკიდებულია რელიეფის ლოკალურ თავისებურებებზე, განაშენიანებაზე, მეტეოროლოგიურ პირობებზე, მესამე პირების მოწყობილობებისა და მომსახურებების ხელმისაწვდომობაზე, ასევე სხვა ფაქტორებზე, რომელთა ზეგავლენითაც სიგნალი შესაძლოა გაუარესდეს, შეწყდეს, ან ჰქონდეს დაბრკოლებები აბონენტის გადაადგილებისას, შენობების მახლობლად, გვირაბებში, სარდაფებსა და სხვა მიწისქვეშა ნაგებობებში, აღნიშნული შემთხვევები სცდება ოპერატორის კომპეტენციის ფარგლებს და მომსახურების ხარისხის გაუარესებად არ ჩაითვლება;

5.4. ოპერატორი ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანება კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში, თუ ასეთი ვადა არ არის განსაზღვრული კანონმდებლობით - გონივრულ ვადაში;

5.5. დაზიანებად და შესაბამისად მომსახურების ხარისხის გაუარესებად არ ჩაითვლება მომსახურების შეფერხება, ან წყვეტა, რომელიც გამოწვეულია:

5.5.1. გადაუდებელი სარემონტო და პროფილაქტიკური სამუშაოებით;

5.5.2. ფორს-მაჟორული გარემოებებით;

5.5.3. სხვა შემთხვევებით, რომლებიც გონივრული განსჯის შედეგად, არ შეიძლება ჩაითვალოს ოპერატორის ბრალეული ქმედებით გამოწვეულ მომსახურების ხარისხის გაუარესებად;

5.6. იმ შემთხვევაში, თუ ოპერატორი ვერ უზრუნველყოფს დაზიანების აღმოფხვრას 5.4. პუნქტში მითითებულ ვადაში, იგი ვალდებულია აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, გადაუხადოს მას კომპენსაცია შემდეგი სქემით: აბონენტისთვის მომსახურების შეფერხება/წყვეტის ფაქტის დადგომამდე, წინა 3 კალენდარულ თვეში მის მიერ გახარჯული თანხის გათვალისწინებით, საშუალო საათობრივი განახარჯი გამრავლებული იმ საათების რაოდენობაზე, რა დროსაც აბონენტმა ვერ შეძლო მომსახურებით სარგებლობა;

6. კონფიდენციალურობა

6.1. მხარეები ვალდებული არიან დაიცვან იმ ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, რომელიც მათთვის ხელმისაწვდომი გახდა აღნიშნული ხელშეკრულების ფარგლებში.

6.2. კონფიდენციალურობის დაცვის ვალდებულება არ ვრცელდება ისეთ ინფორმაციაზე, რომელიც საჯაროდ ხელმისაწვდომია, ასევე ინფორმაციაზე, რომელსაც მეორე მხარის მიერ მიწოდებამდე მართლზომიერად ფლობდა ინფორმაციის მიმღები.

6.3. მხარეები არ დაარღვევენ კონფიდენციალურობის ვალდებულებას იმ შემთხვევაში, თუ ინფორმაციის გადაცემის ვალდებულება მათ ეკისრებათ კანონმდებლობის შესაბამისად, სახელმწიფო ორგანოებისთვის.

6.4. აბონენტისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის, მისი ხარისხის განსაზღვრის, მარკეტინგული კვლევების, პროდუქტებისა და მომსახურების განვითარების, მომსახურების გაუმჯობესების, ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის, ადმინისტრირების, საკრედიტო ინფორმაციის მართვის და თაღლითური ქმედებათა თავიდან აცილების მიზნით, ოპერატორი უფლებამოსილია აბონენტის შესახებ ინფორმაცია გაუზიაროს მესამე პირებს, რომლებიც თავის მხრივ პასუხისმგებლები არიან აბონენტის შესახებ ინფორმაციის კონფიდენციალურობისა და უსაფრთხოების დაცვაზე.

7. მომსახურების შეზღუდვა და შეწყვეტა

7.1. სააბონენტო ანგარიშზე ბალანსის/ერთეულების არ არსებობის შემთხვევაში, მომსახურება შეიზღუდება ცალმხრივად, შეიზღუდება გამავალი ზარი, SMS და ყველა სახის ფასიანი მომსახურება, ზარის განხორციელება შესაძლებელი იქნება ოპერატორის სატელეფონო ცენტრში და საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურის ნომრებზე (შეზღუდვა უქმდება ბალანსის შევსებით, ან მომსახურების შეძენით);

7.2. მომსახურება შეიზღუდება ორმხრივად, თუ მომსახურების ცალმხრივი შეზღუდვიდან გასულია 45 დღე და მითითებულ პერიოდში არ მომხდარა ბალანსის შევსება, ან/და მომსახურების შეძენა, შეზღუდვა ეხება გამავალ/შემომავალ ზარს, SMS და სხვა. აბონენტი შეძლებს ზარის განხორციელებას ოპერატორის სატელეფონო ცენტრსა და საგანგებო სამსახურის ნომრებზე (შეზღუდვა უქმდება ბალანსის შევსებით);

7.3. აბონენტს მომსახურება შეეზღუდება ნაწილობრივ, შესაბამის მომსახურებაზე (შეზღუდვა უქმდება ოპერატორის მიერ დარღვევის სრულად აღმოფხვრის ფაქტის დადასტურებიდან, არაუგვიანეს 24 საათში) ან სრულად, მის მიერ ხელშეკრულების 2.2.4.-2.2.6. პუნქტებით გათვალისწინებული, მომსახურებით სარგებლობის წესების დარღვევის შემთხვევაში. აღნიშნული პუნქტის საფუძველზე მომსახურება შესაძლოა შეიზღუდოს, აბონენტის სახელზე რეგისტრირებულ როგორც 1 ისე ყველა სააბონენტო ნომრზე.

8. ფორს-მაჟორი

8.1. მხარეები თავისუფლდებიან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების პასუხისმგებლობისაგან, თუ ასეთი შეუსრულებლობა გამოწვეულია ფორს-მაჟორული გარემოებებით.

8.1.1. ფორს-მაჟორული გარემოება მოიცავს, თუმცა არ შემოიფარგლება შემდეგი მოვლენებით: სტიქიური უბედურებები, წყალდიდობა, მიწისძვრა, ზვავი, ხანძარი, სეტყვა, დიდთოვლობა, გაფიცვა, სამოქალაქო არეულობა, ომი (გამოცხადებული თუ გამოუცხადებელი) ან სხვა სამხედრო, ტერორისტული მოქმედებები, ბლოკადა, ეპიდემია ან პანდემია, ასევე მესამე პირების მიერ ოპერატორის მიმართ ვალდებულებების შეუსრულებლობა, ელექტროენერჯის წყვეტა, მამტაბური ავარია, კიბერ დანაშაული, მესამე პირების მხრიდან ოპერატორის საქმიანობისთვის ხელის შეშლა, მომსახურების წყვეტა შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე ორგანოს, ან მესამე პირის კანონისმიერი მოთხოვნის საფუძველზე, მომსახურების შეფერხება ან წყვეტა, რომელიც მხოლოდ მესამე პირების ბრალეული ქმედებით არის გამოწვეული და აღნიშნული ხარვეზის აღმოფხვრა დამოკიდებული არ არის ოპერატორის ქმედებაზე.

8.2. ფორს-მაჟორული გარემოების შესახებ მხარეებმა შეძლებისდაგვარად უმოკლეს ვადებში უნდა აცნობონ ერთმანეთს ვალდებულების შეუსრულებლობის მიზეზისა და შესრულების მოსალოდნელი დროის მითითებით, ან შეასრულონ ვალდებულება ფორს-მაჟორული გარემოების დასრულებისთანავე.

9. ცვლილებების შესახებ აბონენტის ინფორმირება და კომუნიკაცია მხარეებს შორის

9.1. ოპერატორი უფლებამოსილია ცალმხრივად შეიტანოს ცვლილებები ხელშეკრულებაში, ტარიფებში, სატარიფო გეგმებში/პაკეტებში ან/და შეთავაზებებსა და დამატებით მომსახურებებში;

9.2. ცვლილების შესახებ ინფორმაციას ოპერატორი გამოაქვეყნებს საკუთარ ვებგვერდზე. იმ შემთხვევაში, თუ ცვლილება ეხება მომსახურების საფასურის ზრდას, ან ნებისმიერ სხვა პირობას, რომელიც არ აღუჯობებს აბონენტის უფლებრივ მდგომარეობას, ოპერატორი ინდივიდუალური შეტყობინებით, ელექტრონულ ფოსტაზე აცნობებს აბონენტს, ცვლილების ძალაში შესვლამდე 1 თვით ადრე. თუ აბონენტი არ ეთანხმება ცვლილებას, მას შეუძლია არ გააგრძელოს კონკრეტული მომსახურებით სარგებლობა, შეცვალოს მომსახურება, ან შეწყვიტოს ხელშეკრულება ოპერატორთან. აბონენტის მიერ შეცვლილი პირობებით მომსახურების მიღება უთანაბრდება მის თანხმობას ცვლილებაზე.

9.3. თუ პირობების ცვლილება ხორციელდება აბონენტის სასარგებლოდ, ოპერატორს უფლება აქვს არ დაიცვას 9.2. პუნქტით გათვალისწინებული ვადა, ამ შემთხვევაში ცვლილების შესახებ შეტყობინების ვადას განსაზღვრავს ოპერატორი და შესაბამის ინფორმაციას აქვეყნებს ვებგვერდზე;

9.4. აბონენტთან კომუნიკაცია წარმოებს ქართულ ენაზე;

9.5. მხარეებს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება წერილობითი, მათ შორის ელექტრონული ფორმით (აბონენტის მიერ მითითებულ ელ.ფოსტაზე), ასევე აბონენტისთვის SMS შეტყობინების გაგზავნით. აბონენტსა და ოპერატორს შორის კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებაა სატელეფონო ცენტრი, მომსახურების ოფისები, ვებგვერდი და სხვა „online“ დახმარების არხები;

9.6. ოპერატორის მიერ აბონენტისთვის ელ.ფოსტაზე გაგზავნილი შეტყობინება, ასევე სააბონენტო ნომერზე გაგზავნილი SMS შეტყობინება მიღებულად ითვლება, ოპერატორის მიერ შეტყობინების გაგზავნის ფაქტის დადასტურების მომენტიდან;

9.7. საფოსტო/საკურიერო მომსახურების საშუალებით, აბონენტის მიერ მითითებულ მისამართზე გაგზავნილი შეტყობინება მიღებულად ჩაითვლება, აბონენტის მიერ მისი შესაბამისი ფორმით დადასტურების (ხელმოწერის) მომენტიდან, ასევე იმ შემთხვევაში, თუ ჩაბარება არ ხერხდება სხვა მიზეზებით და აღნიშნულის გამო შეტყობინება ოპერატორს უკან დაუბრუნდა;

9.8. აბონენტის მიერ შეტყობინების არმიღება არ ათავისუფლებს მას ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებისაგან, ასევე არ ანიჭებს მას რაიმე უფლებას.

10. პორტირება

10.1. აბონენტს უფლება აქვს შეცვალოს ოპერატორი სხვა ოპერატორით (მიმღები ოპერატორი) სააბონენტო ნომრის/ინდექსის შენარჩუნებით;

10.2. პორტირების განსახორციელებლად აბონენტი განცხადებით მიმართავს მიმღებ ოპერატორს;

10.3. განცხადების წარდგენის მომენტიდან პორტირების განხორციელებამდე, აბონენტი ვერ შეძლებს სააბონენტო ნომრის გადაფორმებას სხვა პირზე, ასევე ხელშეკრულების შეწყვეტას ოპერატორთან;

10.4. ინფორმაციას პორტირების ზუსტი თარიღის და დროის შესახებ აბონენტს გააცნობს მიმღები ოპერატორი;

10.5. სააბონენტო ნომრის პორტირების დეტალური პირობები განთავსებულია ოპერატორის ვებგვერდზე.

11. მომსახურებასთან დაკავშირებით პრეტენზიის/საჩივრის წარდგენა

11.1. აბონენტს მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი პრეტენზიით შეუძლია მიმართოს ოპერატორის სატელეფონო ცენტრს ზეპირი ფორმით, ან დაწეროს საჩივარი;

11.2. პრეტენზიის/საჩივრის წარდგენისა და განხილვის პირობები მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე;

11.3. ოპერატორი განიხილავს აბონენტის პრეტენზიას/საჩივარს და მიიღებს გადაწყვეტილებას, მისი წარდგენიდან - 15 დღის ვადაში;

11.4. აბონენტს შეუძლია მიმართოს კომუნიკაციების კომისიასთან არსებულ, მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, იმ შემთხვევაში, თუ არ ეთანხმება ოპერატორის გადაწყვეტილებას.

12. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და შეწყვეტა

12.1. ხელშეკრულება ძალაში შედის მისი ხელმოწერის დღიდან და მოქმედებს მის შეწყვეტამდე.

12.2. ხელშეკრულება შესაძლებელია შეწყდეს შემდეგ შემთხვევებში:

12.2.1. მხარეთა ურთიერთშეთანხმებით;

12.2.2. აბონენტის ინიციატივით, რის შესახებაც უნდა შეატყობინოს ოპერატორს წერილობით, 30 დღით ადრე.

12.2.3. მომსახურების ცალმხრივად შეზღუდვის საფუძვლის 55 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში;

12.2.4. აბონენტის მიერ მომსახურებით სარგებლობის წესებისა და ხელშეკრულებით განსაზღვრული სხვა ვალდებულებების დარღვევის შედეგად;

12.2.5. თუ განხორციელდა სააბონენტო ნომრის პორტირება ოპერატორის ქსელიდან;

12.2.6. კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

12.2.7. ხელშეკრულების შეწყვეტამდე აბონენტი ვალდებულია დაფაროს მიღებულ მომსახურებაზე არსებული დავალიანება.

13. პასუხისმგებლობა

13.1. მხარეები აუნაზღაურებენ ერთმანეთს ხელშეკრულების პირობების დარღვევით მიყენებულ ზიანს.

13.1.1. აბონენტი აუნაზღაურებს ოპერატორს მისი დადასტურებული, ბრალეული ქმედებით მიყენებულ ზიანს, რომელიც გამოიწვია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობამ, ან არაჯეროვანმა შესრულებამ.

13.1.2. ოპერატორის პასუხისმგებლობა აბონენტისთვის ზიანის ანაზღაურებაზე შემოიფარგლება ხელშეკრულების 5.6. პუნქტის შესაბამისად, აბონენტისთვის კომპენსაციის გადახდით.

13.1.3. ოპერატორი თავისუფლდება კომპენსაციის გადახდის ვალდებულებისგან, თუ მომსახურების შეფერხება, ან წყვეტა განპირობებულია ხელშეკრულების 5.3.;5.5. პუნქტებით გათვალისწინებული შემთხვევებით.

14. უფლებების და ვალდებულებების გადაცემა

14.1. აბონენტს უფლება აქვს, მხოლოდ ოპერატორის თანხმობის შემთხვევაში გადასცეს მესამე პირს ხელშეკრულებით განსაზღვრული უფლებები და ვალდებულებები. აღნიშნული დათქმა არ გამოორიციხავს ოპერატორის უფლებას, მიიღოს მესამე პირისგან შემოთავაზებული შესრულება;

14.2. ოპერატორს უფლება აქვს გადასცეს მესამე პირს ხელშეკრულებით განსაზღვრული უფლებები და მოვალეობები აბონენტისთვის წინასწარ შეტყობინებით, გარდა ხელშეკრულებით განსაზღვრული შემთხვევებისა.

15. დასკვნითი დებულებები

15.1. ხელშეკრულების ნომერში მხარეები გულისხმობენ ოპერატორის სისტემაში რეგისტრაციის ნომერს, სწორედ ეს ნომერი მიეთითება ანგარიშებში.

15.2. ხელშეკრულების ხელმოწერით ავტომატურად უქმდება მხარეთა შორის მანამდე არსებული ნებისმიერი შეთანხმება.

15.3. ხელშეკრულებას ერთვის დანართი #1, რომელიც წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.

15.4. აბონენტი ადასტურებს, რომ სრულად გაეცნო და ეთანხმება სააბონენტო ხელშეკრულებისა და მისი დანართი #1-ის პირობებს.

15.5. ხელშეკრულება შედგენილია და განიმარტება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

15.6. ხელშეკრულების საფუძველზე წამოჭრილ დავას, მხარეები გადაწყვეტენ ურთიერთშეთანხმების გზით, ხოლო შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში, მიმართავენ თბილისის საქალაქო სასამართლოს;

15.7. ხელშეკრულების ცალკეული პირობის, ან მუხლის სრული, ან ნაწილობრივი ბათილობა არ ახდენს გავლენას ხელშეკრულების სხვა პირობებზე;

15.8. ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე, ორი თანაბარი იურიდიული ძალის მქონე ეგზემპლარად, თითოეული მხარისთვის.

16. აბონენტი ადასტურებს:

არ წარმოადგენს

წარმოადგენს

ამ ხელშეკრულების შესაბამისად განსაზღვრულ სახელმწიფო ორგანოს ან/და სახელმწიფო ორგანოსთან დაკავშირებულ პირს.