

მაგთიკომის მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულება

ერთის მხრივ, შპს „მაგთიკომი“ (შემდგომში „შემსრულებელი“) - ელექტრონული საკომუნიკაციო კანონმდებლობის შესაბამისად ავტორიზებული იურიდიული პირი, ს/კ 204876606, იურიდიული მისამართი: ქ. თბილისი, პოლიტკოვსკაიას ქ. N7, 0186, ოფიციალური ინტერნეტ გვერდის მისამართი: www.magticom.ge, 24-საათიანი ცხელი ხაზის ნომერი: +995 32 220 00 00 და მეორეს მხრივ, „დამკვეთი“ წინამდებარე ხელშეკრულებაში თითოეული მოხსენიებული როგორც „მხარე“, ხოლო ერთობლივად როგორც „მხარეები“.

პრეამბულა

ვინაიდან, მხარეებს შორის გაფორმებულია შეთანხმება (შემდგომში „შეთანხმება“), რომლის თანახმადაც მხარეები თანხმდებიან ელექტრონული ფორმით გააფორმონ წინამდებარე მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულება;

ვინაიდან, დამკვეთის სურვილია მიიღოს შემსრულებლისაგან შეთანხმებით გათვალისწინებული მომსახურება, მხარეები შევთანხმდით და წინამდებარე მომსახურების ძირითად ხელშეკრულებას ვაფორმებთ შემდეგზე:

1. მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების სტრუქტურა და განმარტების წესი

- 1.1 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულება განსაზღვრავს ყველა იმ მომსახურების პირობას, რომელსაც შემსრულებელი უწევს/გაუწევს დამკვეთს.
- 1.2 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულება შედგება შვიდი თავისაგან.
- 1.3 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების თავი I - ზოგადი დებულებები, რომელშიც მოცემული პირობები ეხება ყველა მომსახურების კატეგორიას, კერძოდ, ოპტიკური ინტერნეტით, IPTV-ით, IPTV-ით და VoIP-ით, DSL-ინტერნეტით, Radio-ინტერნეტით, VoIP -ით მომსახურებებს, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების ტექსტში არის კონკრეტული მითითება, რომ სპეციფიკური მომსახურების კატეგორია წარმოადგენს გამონაკლისს.
- 1.4 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების II, III, IV, V, და VI თავებიდან თითოეული ეხება მხოლოდ და მხოლოდ შესაბამისი თავის სათაურში მითითებულ კონკრეტულ მომსახურების კატეგორიას და არ ვრცელდება სხვა მომსახურების კატეგორიებზე. აღნიშნულ თავებში მითითებული კონკრეტული ნორმები ადგენენ შესაბამისი მომსახურების კატეგორიისათვის სპეციფიკურ პირობებს, და ავსებენ I თავით დადგენილი ზოგად დებულებებს კონკრეტულ მომსახურების კატეგორიასთან დაკავშირებით.
- 1.5 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების ბოლო, თავი VII - დასკვნითი დებულებები, ადგენს ზოგად პირობებს და თანაბრად ვრცელდება ყველა მომსახურების კატეგორიაზე.
- 1.6 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების ზოგადი და კონკრეტული ნორმები უნდა განიმარტოს ერთიანობაში. იმ შემთხვევაში, როდესაც კონკრეტული მომსახურების კატეგორიის შესახებ რომელიმე თავში (II, III, IV, V, ან VI თავში) მოცემული პირობა ეწინააღმდეგება I თავში მოცემულ პირობებს, უპირატესობა უნდა მიენიჭოს კონკრეტული მომსახურების კატეგორიის შესახებ თავში (II, III, IV, V, ან VI თავში) მითითებულ პირობას.

თავი I - ზოგადი დებულებები

2. ტერმინთა განმარტება

წინამდებარე მომსახურების ძირითად ხელშეკრულებაში, შეთანხმებაში ან/და მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებით მხარეების მიერ გაფორმებულ სხვა დოკუმენტებში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ ქვემოთ განსაზღვრული მნიშვნელობა, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ დოკუმენტის კონტექსტიდან აშკარად სხვა რამ არ გამომდინარეობს.

- 2.1 შემსრულებელი – შპს „მაგთიკომი“, რომელსაც გააჩნია ტექნიკური და ინფრასტრუქტურული ბაზა და

საქართველოს კანონმდებლობის მიხედვით უფლებამოსილია გასწიოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება და **დამკვეთთან** ელექტრონული ფორმით აფორმებს წინამდებარე მომსახურების ძირითად ხელშეკრულებას;

- 2.2 **დამკვეთი** – ფიზიკური ან/და იურიდიული პირი, რომელსაც სურს მომსახურების მიღება და რომელიც წინამდებარე ხელშეკრულებაზე ელექტრონული ფორმით დათანხმებით აფორმებს ხელშეკრულებას და ეთანხმება მის პირობებს;
- 2.3 **მხარე** – შემსრულებელი ან **დამკვეთი**;
- 2.4 **მხარეები** – შემსრულებელი და **დამკვეთი** ერთობლივად;
- 2.5 **შეთანხმება** – მხარეთა შორის გაფორმებული დოკუმენტი, რომლითაც **მხარეები** გამოხატავენ ნებას წინამდებარე ხელშეკრულების ელექტრონული ფორმით გაფორმებასთან დაკავშირებით და რომელშიც განმარტებულია წინამდებარე ხელშეკრულების გაფორმების წესი და ვადები. **შეთანხმება** წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების დანართ N1-ს;
- 2.6 **მომსახურების პირობები** – წინამდებარე ხელშეკრულების დანართი N2, რომელიც განსაზღვრავს შესაბამისი მომსახურების კონკრეტულ პირობებს, პაკეტებს, მათ შემადგენლობას, ფასებს და სხვა. **მომსახურების პირობები**, წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს და ელექტრონული ფორმით ერთვის ხელშეკრულებას;
- 2.7 **სატელევიზიო არხების ჩამონათვალი** – წინამდებარე ხელშეკრულების დანართი N3, რომელშიც განსაზღვრულია **დამკვეთის** მიერ არჩეულ **მომსახურების პაკეტში** შემავალი ტელეარხების ჩამონათვალი, წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს და ელექტრონული ფორმით ერთვის მას (იმ შემთხვევაში, თუ **დამკვეთი** სარგებლობს **IPTV** მომსახურებით);
- 2.8 **VoIP მომსახურების სატარიფო გეგმა** – წინამდებარე ხელშეკრულების დანართი N4, რომელშიც განსაზღვრულია სატელეფონო ზარების წუთობრივი ღირებულება და წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს და ელექტრონული ფორმით ერთვის მას (იმ შემთხვევაში, თუ **დამკვეთი** სარგებლობს **VoIP** მომსახურებით);
- 2.9 **შეთანხმება მომსახურების დამატების თაობაზე** (შემდგომში „**დამატებითი შეთანხმება**“) – მხარეთა შორის გაფორმებული შეთანხმება, რომელშიც განმარტებულია მომსახურების დამატების პირობები. დამატებით შეთანხმებაში მოცემულია დამატებული **მომსახურების** გასაწევად საჭირო აპარატურის ჩამონათვალი და წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს;
- 2.10 **მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულება ან ხელშეკრულება** – შემსრულებელსა და **დამკვეთს** შორის ელექტრონული ფორმით დადებული წინამდებარე ხელშეკრულება, რომლის დადებაზე ნების გამოვლენაც **დამკვეთის** მიერ ხდება ელექტრონულად. **დამკვეთის** მიერ ელექტრონული სახით ხელშეკრულების პირობებზე თანხმობის განცხადება უთანაბრდება **დამკვეთის** ხელმოწერას და **დამკვეთი** იბოჭება მის მიერ ამ ფორმით გამოვლენილი ნებით (აქცეპტით) და ხელშეკრულება ითვლება დადებულად.
- 2.11 **მომსახურების ხელშეკრულება** – მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულება და მისი ყველა დანართი, მათ შორის **მხარეთა** შორის გაფორმებული შეთანხმება;
- 2.12 **საკონტაქტო მონაცემები** – **დამკვეთის** მიერ შეთანხმებაში მითითებული ნებისმიერი მონაცემი, მათ შორის: მისამართი, მობილურის ნომერი, ფიქსირებული ტელეფონის ნომერი¹;
- 2.13 **საკონტაქტო ნომერი** – შეთანხმებაში მითითებული **დამკვეთის** მობილურის ნომერი ან/და ფიქსირებული ტელეფონის ნომერი;
- 2.14 **მომსახურება** – მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულებისა და შეთანხმების/დამატებითი შეთანხმების შესაბამისად **დამკვეთისათვის** გაწეული/გასაწევი სხვადასხვა **მომსახურების კატეგორიაში** შემავალი ერთ–ერთი ან ერთდროულად რამოდენიმე ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება;
- 2.15 **მომსახურების კატეგორიები** – შემსრულებლის მიერ **დამკვეთისათვის** შეთავაზებული შემდეგი მომსახურების სახეობები: 1) **ოპტიკური ინტერნეტ მომსახურება**, 2) **Radio ინტერნეტ მომსახურება**, 3) **DSL ინტერნეტ მომსახურება**, 4) **IPTV მომსახურება**, და 5) **VoIP მომსახურება**;
- 2.16 **მომსახურების პაკეტი** – შემსრულებლის მიერ **დამკვეთისათვის** შეთავაზებული **მომსახურების კატეგორიაში** შემავალი კონკრეტული მოცულობის, მახასიათებლების, პირობებისა და საფასურის მქონე განსაზღვრული **მომსახურება**, რომელსაც ირჩევს **დამკვეთი** და რაც ფიქსირდება დანართ N2-ში (**მომსახურების პირობები**);
- 2.17 **ინტერნეტ მომსახურება** – გლობალურ კომპიუტერულ ქსელთან კავშირის მიწოდება, რომელიც ხორციელდება **მომსახურების ძირითად ხელშეკრულებაში** და დანართ N2-ში (**მომსახურების პირობები**)

¹ **დამკვეთის** მიერ შეთანხმებისაგან განსხვავებული საკონტაქტო მონაცემებს დამატებით შეთანხმებაში ან ნებისმიერ სხვა დოკუმენტში, რომელიც გაფორმდა/გაფორმდება შეთანხმების შემდეგ, განსაზღვრის შემთხვევაში, **დამკვეთთან** კომუნიკაცია მოხდება **დამატებით შეთანხმებაში** ან ნებისმიერ სხვა დოკუმენტში (რომლის გაფორმებაც მოხდა უფრო გვიან) მითითებულ საკონტაქტო მონაცემებს გამოყენებით

- მითითებული მომსახურების პაკეტის მახასიათებლებისა და პირობების შესაბამისად;
- 2.18 **ოპტიკური ინტერნეტ მომსახურება** - ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ქსელის მეშვეობით მიწოდებული **ინტერნეტ მომსახურება**;
 - 2.19 **DSL ინტერნეტი** - სატელეფონო სააბონენტო სპილენძის წყვილების ფართოხოლოვანი რესურსის გამოყენებით მიწოდებული **ინტერნეტ მომსახურება**;
 - 2.20 **Radio ინტერნეტი** - **ინტერნეტ მომსახურება** მიწოდებული უკაბელო ტექნოლოგიის მეშვეობით;
 - 2.21 **IPTV** - სატელევიზიო მაუწყებლობის სისტემა, რომელიც მომსახურების გაწვევისთვის იყენებს მონაცემთა საპაკეტო კომუტაციის მეთოდის გამოყენებულ ქსელს, სტანდარტული ინტერნეტ პროტოკოლების მეშვეობით;
 - 2.22 **IPTV მომსახურება** - ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული ქსელის მეშვეობით **დამკვეთისათვის** მიწოდებული როგორც პირდაპირი სატელევიზიო მაუწყებლობა, ასევე ამ მაუწყებლობის ამა თუ იმ ხანგრძლივობის ჩანაწერი;
 - 2.23 **VoIP** - სატელეფონო ზარების ციფრული ქსელების (ინტერნეტით) მეშვეობით განხორციელების ტექნოლოგია, რომელიც ხმოვან სიგნალებს აკონვერტირებს ციფრულ საინფორმაციო პაკეტებად და უზრუნველყოფს ორმხრივ თანადროულ გადაცემას ინტერნეტ პროტოკოლების გამოყენებით;
 - 2.24 **VoIP მომსახურება** - ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული ქსელების მეშვეობით **დამკვეთისათვის** მიწოდებული სატელეფონო მომსახურება;
 - 2.25 **ინტერნეტ მომსახურების აპარატურა** - მოდემი, მარშრუტიზატორი, სვიჩი ან/და სხვა მოწყობილობები, რომლებიც საჭიროა ინტერნეტ მომსახურების მისაწოდებლად;
 - 2.26 **DSL აპარატურა** - **DSL ინტერნეტით** მომსახურებისათვის საჭირო აპარატურა: „DSL მოდემი“, „მარშრუტიზატორი“, „სიხშირული ფილტრი“ ე.წ. „სპლიტერი“ და სხვა;
 - 2.27 **Radio ინტერნეტ აპარატურა** - **Radio ინტერნეტით** მომსახურებისათვის საჭირო აპარატურა;
 - 2.28 **ოპტიკური აპარატურა** - **ოპტიკური ინტერნეტით** მომსახურებისათვის საჭირო აპარატურა: კაბელები, მარშრუტიზატორი, სვიჩი ან/და სხვა;
 - 2.29 **შემსრულებლის მხარის აღჭურვილობა** - იმ ტექნიკური საშუალებების (**შემსრულებლის** კუთვნილი აპარატურა ან პროგრამული უზრუნველყოფა) ერთობლიობა, რომელიც მომსახურების მიწოდებისას ხელმისაწვდომია მხოლოდ **შემსრულებლისათვის**;
 - 2.30 **IPTV აპარატურა** - იმ ტექნიკური საშუალებების ერთობლიობა (გარდა **ინტერნეტ მომსახურების აპარატურისა**), რომელიც საჭიროა **IPTV მომსახურების** გასაწევად, და რომელიც წარმოადგენს **შემსრულებლის** საკუთრებას, მაგრამ **მომსახურების** მიწოდებისას გადაცემულია **დამკვეთის** მფლობელობაში ან საკუთრებაში, რომელმაც უნდა უზრუნველყოს ამ აპარატურის **შემსრულებლისათვის** ხელმისაწვდომობა **შემსრულებლის** მოთხოვნისთანავე გონივრულ ვადაში. საჭიროებისამებრ: Set-Top Box, კაბელები, სვიჩი და სხვა;
 - 2.31 **ტელეარხის მომწოდებელი** - საქართველოს ან საქართველოს საზღვრებს გარეთ არსებული იურიდიული პირი, რომელიც აწვდის და უფლებამოსილია მიაწოდოს **შემსრულებელს** ტელეარხი/ტელეარხები და მათი რეტრანსლაციის უფლება **IPTV მომსახურების** გაწვევისათვის, **ტელეარხის მომწოდებელსა** და **შემსრულებელს** შორის არსებული ხელშეკრულების საფუძველზე;
 - 2.32 **EPG (electronic program guide) (ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი)** - **ტელეარხის მომწოდებლის** მიერ უზრუნველყოფილი ტელეგადაცემათა პროგრამა;
 - 2.33 **VoD (Video on Demand) (ვიდეოჩანაწერის მოთხოვნა)** - **IPTV მომსახურების** ფარგლებში არსებული ფუნქციონალური შესაძლებლობა, რომელიც წარმოადგენს ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული ქსელის მეშვეობით **დამკვეთისათვის** **შემსრულებლის** მხარის აღჭურვილობით შენახული ვიდეო ჩანაწერის მიწოდებას **დამკვეთის** მოთხოვნის შესაბამისად. **დამკვეთისათვის** აღნიშნული ფუნქციონალური შესაძლებლობა ხელმისაწვდომია მხოლოდ იმ კონტენტზე, რომელიც მოცემულია **დამკვეთის** ონლაინ კატალოგში, რომელიც ხელმისაწვდომია Set-Top Box-ების მენიუდან;
 - 2.34 **Timeshift (ადრინდელი ტელეგადაცემების ყურების საშუალება)** - **IPTV მომსახურების** ფარგლებში არსებული ფუნქციონალური შესაძლებლობა, რომლის მეშვეობითაც **დამკვეთს** აქვს უკვე დამთავრებული ტელეგადაცემების თავიდან ყურების საშუალება. ადრინდელი ტელეგადაცემის ყურების საშუალება დამოკიდებულია **ტელეარხის მომწოდებლის** ნებაზე და **შემსრულებლის მხარის აღჭურვილობაზე**. **დამკვეთისათვის** ამ მომსახურების გაწევა შესაძლებელია მხოლოდ იმ ტელეარხებზე, რომლებისთვისაც არსებობს **ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი** და **ტელეარხის მომწოდებლის** შესაბამისი ნებართვა;
 - 2.35 **PauseTV (ტელეტრანსლაციის პაუზა)** - **IPTV მომსახურების** ფარგლებში არსებული ფუნქციონალური შესაძლებლობა, რომლის დროსაც ხდება ტელეტრანსლაციის დროებით შეჩერება შედგომი გაგრძელების

საშუალებით. პაუზის რეჟიმში ყოფნის დრო შეზღუდულია და განისაზღვრება **შემსრულებლის** მიერ. **დამკვეთისათვის** ამ მომსახურების გაწევა შესაძლებელია მხოლოდ იმ ტელეარხებზე, რომლებისთვისაც არსებობს **ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი** და **ტელეარხის მომწოდებლის** შესაბამისი ნებართვა;

- 2.36 **Watch from the begining** (ტელეგადაცემის თავიდან ყურება) - **IPTV მომსახურების** ფარგლებში არსებული ფუნქციონალური შესაძლებლობა, რომელიც **დამკვეთს** აძლევს მიმდინარე გადაცემის დასაწყისიდან ყურების საშუალებას. **დამკვეთისათვის** აღნიშნული ფუნქციონალური შესაძლებლობა ხელმისაწვდომია მხოლოდ იმ ტელეარხებზე, რომლებისთვისაც არსებობს **ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი** და **ტელეარხის მომწოდებლის** შესაბამისი ნებართვა;
- 2.37 **Set-Top Box (STB)** - მოწყობილობა რომელიც გამოიყენება **IPTV მომსახურების** გაწევისათვის, რომელიც ერთმანეთთან აკავშირებს ტელევიზორს და სატელევიზიო სიგნალის გარე წყაროს და აქცევს სიგნალს კონტენტად, რომელიც შემდეგ აისახება ტელევიზორის ეკრანზე;
- 2.38 **შემსრულებლის წარმომადგენელი** - **შემსრულებლის** მიერ შრომითი ხელშეკრულების ან მომსახურების ხელშეკრულების საფუძველზე დაქირავებული პირი, რომელიც **მომსახურების** გაწევის მიზნით ახორციელებს **დამკვეთთან** ურთიერთობას ტექნიკურ პრობლემებთან თუ სხვა საკითხებთან დაკავშირებით, რომლებიც უკავშირდება **შემსრულებლის** მიერ წინამდებარე **ხელშეკრულებით** ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას;
- 2.39 **არასრულწლოვნებისათვის შეზღუდული ტელეარხი/კონტენტი (18+ არხები/კონტენტი)** - გადაცემები (და ასეთი გადაცემების შემცველი ტელეარხები), რომელიც შეიცავს სცენებს, რომელთა ჩვენებაც შეზღუდული/აკრძალულია გარკვეული ასაკობრივი ჯგუფებისათვის საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად;
- 2.40 **ფასიანი ტელეარხი/კონტენტი** - ტელეარხები/კონტენტი, რომელიც ხელმისაწვდომი ხდება მხოლოდ დამატებითი საფასურის გადახდის შემთხვევაში;
- 2.41 **ელექტრონული ფოსტა** - ელექტრონული საფოსტო მისამართი, რომლის საშუალებითაც ხდება მიმოწერის ორგანიზება **დამკვეთს**, **შემსრულებელს** და მესამე პირებს შორის;
- 2.42 **ინტერნეტ გვერდი** - გარკვეული მოცულობის მქონე ადგილი, სადაც ინტერნეტ გვერდის მფლობელი ათავსებს მისი სურვილის მიხედვით ორგანიზებულ და შერჩეულ ინფორმაციას ინტერნეტ-ქსელის მომხმარებელთათვის ხელმისაწვდომად;
- 2.43 **ვირუსები** - პროგრამები, რომელთაც შეუძლიათ დაასნებოვნონ (დააინფიცირონ) სხვა პროგრამები, ანუ გაზარდონ ისინი ბოლოში თავისი ასლის დამატებით, რომელიც ინარჩუნებს შემდგომი თვითგამრავლების საშუალებას. ვირუსების მოქმედების შედეგები სხვადასხვაგვარია და განისაზღვრება მათი ავტორების მიერ;
- 2.44 **ცხელი ხაზი** - **შემსრულებლის** სატელეფონო ნომერი - 220 00 00, რომლის მეშვეობით **დამკვეთი** უფლებამოსილია დაუკავშირდეს **შემსრულებელს** კვირაში შვიდი დღე, დღეში 24 საათი;
- 2.45 **სადემარკაციო წერტილი** - ადგილი სადაც **დამკვეთის** შიდა ქსელი უერთდება **შემსრულებლის** საერთო ქსელს და სადაც ხდება **დამკვეთისა** და **შემსრულებლის** ვალდებულებების გამიჯვნა. ორაზროვნებისა და გაუგებრობის თავიდან ასაცილებლად, **მომსახურებ(ებ)ის** გაწევისას **მომსახურების აპარატურა** მდებარეობს **სადემარკაციო წერტილიდან** მომხმარებლის (დამკვეთის) მხარეს;
- 2.46 **მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტი** - საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ 2006 წლის 17 მარტის დადგენილება N3-ით დამტკიცებული ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი;
- 2.47 **სააბონენტო ნომერი** - **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის** **ხელშეკრულების** საფუძველზე და მისი მოქმედების ვადის განმავლობაში გამოყოფილი (სარგებლობაში გადაცემული) სატელეფონო ნუმერაციის რესურსი, რომელიც წარმოადგენს **შემსრულებლის** საკუთრებას და რომელიც გამოიყენება **დამკვეთის** სააბონენტო ანგარიშის იდენტიფიკაციის, VoIP ქსელში ჩართვის და მისთვის მომსახურების მიწოდების მიზნებისათვის;
- 2.48 **ფასიანი სააბონენტო ნომერი** - ნუმერაციის რესურსი, რომლის სარგებლობაში გადაცემა **დამკვეთისათვის** არ შედის მომსახურების საფასურში და რომლისთვისაც **დამკვეთი** იხდის (დანართი N2-ით) განსაზღვრულ თანხას სააბონენტო გადასახადთან ერთად. **ფასიანი სააბონენტო ნომრების** ჩამონათვალი ხელმისაწვდომია **შემსრულებლის** ოფიციალურ **ინტერნეტ გვერდზე**;
- 2.49 **პორტირება** - სააბონენტო ნომრის პორტაბელურობის პროცესი, როდესაც **დამკვეთს** ეძლევა შესაძლებლობა მოახდინოს მისი **სააბონენტო ნომრის** გადატანა მისი **დონორი ოპერატორის** საკომუნიკაციო ქსელიდან **მიმღები ოპერატორის** საკომუნიკაციო ქსელში, **სააბონენტო ნომრის** შეცვლის გარეშე და მიიღოს შესაძლებლობა ისარგებლოს **მიმღები ოპერატორის** მომსახურებით;

- 2.50 **დონორი ოპერატორი** – ფიქსირებული სატელეფონო საკომუნიკაციო ქსელის ოპერატორი, რომლის მომხმარებელი ითხოვს **სააბონენტო ნომრის** პორტირებას ან/და რომლის მომსახურებასაც ღებულობდა მომხმარებელი **სააბონენტო ნომრის** პორტირებამდე;
- 2.51 **მიმღები ოპერატორი** – ფიქსირებული სატელეფონო საკომუნიკაციო ქსელის ოპერატორი, რომლის საკომუნიკაციო ქსელშიც **სააბონენტო ნომრის პორტირება** სურს მომხმარებელს ან რომლის მომსახურების მიღება სურს ან/და რომლის მომსახურებას ღებულობს მომხმარებელი **სააბონენტო ნომრის პორტირების** შემდგომ;
- 2.52 **VoIP მომსახურების აპარატურა** – VoIP მომსახურების გასაწევად საჭირო მოწყობილობები, მათ შორის, საჭიროებისამებრ: მოდემი, კაბელი, სვიჩი და ა.შ;
- 2.53 **სატელეფონო ტექნიკური მოწყობილობა (სააბონენტო მოწყობილობა)** – აბონენტის (დამკვეთის) მართლზომიერ მფლობელობაში არსებული ტექნიკური მოწყობილობა (ტელეფონის აპარატი, მოდემი ან სხვა სახის აპარატი), რომელიც იძლევა, **შემსრულებლის** მიერ გამოყოფილი ნუმერაციის რესურსის მეშვეობით ან მის გარეშე, **VoIP მომსახურების** მიღების საშუალებას;
- 2.54 **აპარატურა ან მომსახურების აპარატურა** - წინამდებარე მუხლით განსაზღვრული **ინტერნეტ მომსახურების აპარატურა, DSL აპარატურა, Radio ინტერნეტ აპარატურა, IPTV აპარატურა, VoIP მომსახურების აპარატურა, სატელეფონო ტექნიკური მოწყობილობა, შემსრულებლის მხარის აღჭურვილობა** და სხვა;
- 2.55 **VoIP ქსელში ჩართვა** – VoIP მომსახურების ქსელში **დამკვეთის** ჩართვის უზრუნველსაყოფად **შემსრულებლის** მიერ განხორციელებული ტექნიკური ღონისძიებები;
- 2.56 **პორტაბელურობის დებულება** – საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 6 ივლისის დადგენილება N3 სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის დებულების დამტკიცების შესახებ;
- 2.57 **პაკეტების დანაკარგი (პაკეტლოსი)** – პაკეტების მიმოცვლაში გარკვეული დანაკარგი, რომელიც ანელებს ინფორმაციის მიმოსვლას ერთი და იგივე პაკეტის რამოდენიმეჯერ გადაცემის საჭიროების წარმოშობის გამო;
- 2.58 **მომსახურების ხელმისაწვდომობა** – დროის პროცენტული ოდენობა, როდესაც მომსახურება ხელმისაწვდომია დროის შესაბამისი მონაკვეთის განმავლობაში;
- 2.59 **შემსრულებლის სერვერზე განთავსებული რესურსებიდან პაკეტის გადაცემის დაყოვნება (round-trip delay)** – დრო, რომელიც ჭირდება **შემსრულებლის** სერვერიდან **დამკვეთის IP-ზე** სიგნალის გაგზავნას და სიგნალის მიღების შესახებ პასუხის მიღებას;
- 2.60 **სპამი** – ელექტრონული შეტყობინების მეთოდით ნებისმიერი ხასიათის ინფორმაციის გაგზავნა ადრესატის განურჩევლად, მისი სურვილის გარეშე;
- 2.61 **უფასო გამოძახება** – **დამკვეთის** მიერ **შემსრულებლის** წარმომადგენლის გამოძახება მომსახურების შეფერხებისას, კალენდარულ თვეში ერთხელ. ამ გამოძახების ფასი შედის მომსახურების პაკეტის საფასურში. **უფასო გამოძახების** შემდგომი გამოძახების ფასი წარმოადგენს 20 (ოცი) ლარს დღე-ს ჩათვლით;
- 2.62 **სერვის ცენტრი** – **შემსრულებლის** რეალიზაციისა და აბონენტთა მომსახურების ოფისი;

3. ხელშეკრულების საგანი

- 3.1 **შემსრულებელი** ვალდებულია გაუწიოს **დამკვეთს მომსახურების კატეგორიებში** შემავალი ერთ-ერთი ან ერთდროულად რამოდენიმე შეკვეთილი **მომსახურება**, რის სანაცვლოდაც **დამკვეთი** ვალდებულია გადაიხადოს შესაბამისი საფასური წინამდებარე **ხელშეკრულებით** დადგენილი წესითა და პირობებით.
- 3.2 **შემსრულებელი** ვალდებულია დაიწყოს **დამკვეთისათვის** მომსახურების გაწევა წინამდებარე **ხელშეკრულების** გაფორმებისთანავე (**დამკვეთის** მხრიდან ლილაკზე „გავეცანი და ვეთანხმები“ თითის დაჭერისთანავე).
- 3.3 **დამკვეთის** მხრიდან **მომსახურების** დამატების შემთხვევაში **შემსრულებელი** ვალდებულია დაიწყოს **დამკვეთისათვის** დამატებითი მომსახურების გაწევა, მას შემდეგ რაც დამკვეთი გააფორმებს **დამატებით** **შეთანხმებას** და ელექტრონულად დაეთანხმება **მომსახურების პირობებს** და დანართებს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).
- 3.4 **მომსახურების პაკეტი**, რომელიც აირჩია **დამკვეთმა**, რომლის მიწოდებაც უნდა განახორციელოს **შემსრულებელმა** მომსახურების ძირითადი **ხელშეკრულების** თანახმად, განსაზღვრული და დეტალურად აღწერილია დანართ N2-ში (**მომსახურების პირობები**).
- 3.5 **შემსრულებლის** მიერ მომხმარებლებისათვის შეთავაზებული **მომსახურების პაკეტების** სრული ჩამონათვალი და მათი დეტალური აღწერილობა ხელმისაწვდომია შემსრულებლის ოფიციალურ ინტერნეტ გვერდზე.

- 3.6 **დამკვეთის** მიერ კონკრეტული მომსახურების კატეგორიაში შემავალი ნებისმიერი მომსახურების პაკეტის ჩართვა და შესაბამისი მომსახურების მიღება გულისხმობს **დამკვეთის** უპირობო თანხმობას აღნიშნული მომსახურების კატეგორიის ფარგლებში შემავალი მომსახურების გაწევის პირობებზე.
- 3.7 **შემსრულებელს** უფლება აქვს დააწესოს ფასდაკლებები მომსახურების ტარიფებზე ან გააკეთოს სპეციალური შეთავაზებები (აქციები) მის მიერ დადგენილი პირობების შესაბამისად. ფასდაკლები და სპეციალური შეთავაზები (აქციები) შეიძლება იყოს როგორც მუდმივმოქმედი ისე დროებითი, მათი სარგებლობის პირობებს განსაზღვრავს **შემსრულებელი** და ინფორმაციას პირობების შესახებ ავრცელებს თავის ინტერნეტ გვერდზე.
- 3.8 **დამკვეთი** მის მიერ საწინააღმდეგოს **შემსრულებლისათვის** შეტყობინებამდე, წინამდებარე ხელშეკრულებაზე ელექტრონული სახით თანხმობის გაცხადებით, აცხადებს თანხმობას **ხელშეკრულების** მოქმედების ვადის განმავლობაში მიიღოს **შემსრულებლისაგან მომსახურებასთან** დაკავშირებული სარეკლამო სახის ნებისმიერი შეტყობინება. ამ მიზნით **შემსრულებელი** უფლებამოსილია გამოიყენოს **დამკვეთის საკონტაქტო მონაცემები** (სახელი, მობილურის/ფიქსირებული ტელეფონის ნომერი, ელ. ფოსტა ან/და მისამართი).
- 3.9 **დამკვეთის** მიერ აქციის პირობებზე/შეთავაზების თანხმობის შემთხვევაში, საჭიროებისას **მხარეთა** შორის ფორმდება შესაბამისი შეთანხმება აქციის პირობებზე/შეთავაზების (რომელიც შესაძლებელია გაფორმდეს როგორც ელექტრონული, ისე მატერიალური ფორმით ან მხარეთა მიერ შეთანხმებული სხვა ფორმით), რომელიც წარმოადგენს წინამდებარე **ხელშეკრულების** განუყოფელ ნაწილს. **დამკვეთი** უფლებამოსილია აქციის პირობებზე თანხმობა განაცხადოს **საკონტაქტო ნომრიდან** ცხელ ხაზზე დარეკვით ან ნებისმიერი იმ დისტანციური არხ(ებ)ით, რომელიც დაცულია პაროლით და რომლითაც შესაბამისი რეგისტრაციის/ავტორიზაციის საფუძველზე, **შემსრულებლის** მიერ განსაზღვრული წესებისა და პირობების შესაბამისად შესაძლებელია დაკავშირება/დათანხმება თუ მოთხოვნის დაფიქსირება **შემსრულებელთან** (შემდგომში - **დისტანციური არხ(ებ)ი**)².

4. მომსახურებებით სარგებლობის ძირითადი წესები

- 4.1 **დამკვეთი** უფლებამოსილია თავისი შეხედულებისამებრ ისარგებლოს **მომსახურებით** დღე-ღამის ნებისმიერ მონაკვეთში და გამოიყენოს იგი ნებისმიერი მიზნებისათვის, გარდა მოქმედი კანონმდებლობითა და წინამდებარე ხელშეკრულებით აკრძალულისა.
- 4.2 **დამკვეთი** უფლებამოსილია ისარგებლოს რამდენიმე **მომსახურებით** ერთდროულად. **ინტერნეტ, IPTV და VoIP მომსახურებით** ერთდროული სარგებლობა გულისხმობს **დამკვეთისათვის ხელშეკრულების** მოქმედების პერიოდში, მის მიერ არჩეული შესაბამისი **მომსახურების პაკეტით** განსაზღვრული პირობების მიხედვით **დამკვეთისათვის** წინამდებარე **მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულებით** განსაზღვრული ერთ-ერთი სახის **ინტერნეტ მომსახურების, IPTV და VoIP მომსახურების** ერთდროულ მიწოდებას.
- 4.3 **ინტერნეტ, IPTV და VoIP მომსახურებაზე** ვრცელდება **IPTV და VoIP მომსახურების** წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული ყველა კონკრეტული პირობა და ასევე, შესაბამისი **ინტერნეტ მომსახურების** ყველა კონკრეტული პირობა ერთდროულად.
- 4.4 **დამკვეთი** თავის თავზე იღებს პასუხისმგებლობას და რისკს რომელიც თან ახლავს **ინტერნეტის, IPTV-ს და VoIP-ის** ქსელით სარგებლობას. კერძოდ, **ინტერნეტის, IPTV-ს და VoIP-ის** ქსელში ჩართული ან სხვა გზით დაკავშირებული მესამე პირის მიერ **დამკვეთისათვის** რაიმე საქონლის ან მომსახურების მიყიდვისას **შემსრულებელი** არ არის ანგარიშვალდებული ამ საქონლის ან სერვისის ხარისხზე, ფასზე ან მესამე მხარის კეთილსინდისიერებაზე.
- 4.5 **მომსახურებით** სარგებლობისას აკრძალულია:
- 4.5.1 რეკლამის, ინფორმაციის ან სხვა მასალების გადაცემა **ინტერნეტის, IPTV-ს და VoIP-ის** სხვა მომხმარებელთათვის ასეთი მასალების ადრესატების თანხმობის გარეშე, როგორც ელექტრონული მისამართების, ისე საყოველთაოდ ხელმისაწვდომი ელექტრონული გამოცემებისა და კონფერენციების მეშვეობით, რომლებიც არ არის განკუთვნილი ამ მიზნისათვის;
- 4.5.2 **მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტით** განსაზღვრული არასასურველი ელექტრონული გზავნილების (**სპამი**), დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსების, თაღლითური ან/და სხვა მავნე პროგრამების გავრცელება/გადამისამართება;
- 4.5.3 ტექნოლოგიურ კომპონენტებში (აგრეგატებში), პროგრამებში, მონაცემთა ბაზებში და ინტერნეტის სხვა

² წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრული პირობა დისტანციურ არხ(ებ)თან დაკავშირებით ძალაშია 2016 წლის 31 ოქტომბრიდან.

კომპონენტებში არასანქცირებული შეღწევა;

- 4.5.4 ისეთი ქსელური მოწყობილობების მონტაჟი, რომლებიც **დამკვეთს** აძლევს შესაძლებლობას **შემსრულებლისაგან** ფარულად ქსელში ჩართოს დანართ N2-ში (მომსახურების პირობები) გათვალისწინებული კომპიუტერების/ ტელევიზორების/სააბონენტო მოწყობილობების ლიმიტზე მეტი ოდენობის კომპიუტერები/ტელევიზორები/სააბონენტო მოწყობილობები;
- 4.5.5 მომსახურების სხვა მესამე პირებისათვის მიწოდება ნებისმიერი გზით, მათ შორის, **მომსახურების პაკეტის** გაყოფა ნებისმიერი სხვა მესამე პირისათვის;
- 4.6 **დამკვეთი** ვალდებულია **მომსახურებით** სარგებლობისას გაითვალისწინოს ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ საქართველოს კანონმდებლობის ყველა მოთხოვნა, მათ შორის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დადგენილებებში ასახული არასრულწლოვნების მიერ ინტერნეტის/ტელევიზიის/ ტელეფონიის გამოყენებასთან დაკავშირებული შეზღუდვები და სხვა.
- 4.7 იმ შემთხვევაში, თუ **შემსრულებელს** ნებისმიერი პირის მიმართ დაეკისრა ჯარიმის/სანქციის გადახდა ან/და ზიანის ანაზღაურება **დამკვეთის** მიერ **მომსახურებით** არამართლზომიერი/უკანონო სარგებლობის შედეგად, მაშინ **შემსრულებელი** უფლებამოსილია მოსთხოვოს **დამკვეთს** დაკისრებული ჯარიმის/სანქციის ან/და მიყენებული ზიანის სრული ანაზღაურება.
- 4.8 **დამკვეთი** ვალდებულია **მომსახურებით** არასანქცირებული სარგებლობის აღმოჩენის შემთხვევაში აღკვეთოს ასეთი სარგებლობა, ან, აღკვეთის შეუძლებლობის შემთხვევაში, უმოკლეს ვადაში შეატყობინოს შემსრულებელს არასანქცირებული სარგებლობის შესახებ.

5. მომსახურების ზოგადი ხარისხი, დაზიანების აღმოფხვრის წესი და ვადა

- 5.1 **შემსრულებელი** ქვემოთ მოცემული პირობების შესაბამისად, ახორციელებს **დამკვეთის** მომსახურებას ყოველდღიურად 24 საათის განმავლობაში, გარდა გადაუდებელი სარემონტო და პროფილაქტიკური სამუშაოების მიმდინარეობისა და წინამდებარე **ხელშეკრულებით** გათვალისწინებულ სხვა გამონაკლის შემთხვევებისა.
- 5.2 **შემსრულებელი** ვალდებულია, უზრუნველყოს შეკვეთილი **მომსახურების ხელმისაწვდომობა** წლიური 99%-იანი მაჩვენებლით, რაც გულისხმობს ყოველი სრული საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში **მომსახურების** ჯამში არაუმეტეს 8 (რვა) საათიან ისეთ შეწყვეტას ან შეფერხებას, რომლისთვისაც **შემსრულებელს** არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა. ამასთან, **დამკვეთისათვის** მომსახურების აღნიშნული მაჩვენებლით მიწოდების შემთხვევაში **მომსახურება** ჩაითვლება უწყვეტად და ჯეროვნად მიწოდებულად. **IPTV მომსახურების** დროს გარანტირებულია ერთიანად **მომსახურების ხელმისაწვდომობა** წლიური 99%, რაც გულისხმობს ყოველი საანგარიშო თვის განმავლობაში **მომსახურების** არაუმეტეს 8 (რვა) საათიან ისეთ შეწყვეტას ან შეფერხებას, რომლის დროსაც გათიშულია მთლიანად **IPTV** სერვისი (მომსახურება) და არა ცალკეული ტელეარხი და რომლისთვისაც **შემსრულებელს** არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა. **მომსახურების** შეწყვეტად ან შეფერხებად ითვლება მომსახურების კავშირის დარღვევის ყოველი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია გამზომ-გამსინჯავი მოწყობილობების საშუალებით, **დამკვეთის** გამოკითხვით და, რომელიც ზღუდავს **დამკვეთის** მიერ **მომსახურების** მიღებას. **მომსახურების** შეწყვეტად ან შეფერხებად არ შეიძლება ჩაითვალოს **დამკვეთის** კომპიუტერში, ასევე შიდა კომპიუტერულ/აპარატურულ ქსელში არსებული ნებისმიერი ტექნიკური შეცდომა/ხარვეზი/წუნი/შეფერხება, რომლის გამოც ვერ ხერხდება **მომსახურების** მიწოდება;
- 5.3 **მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტით** განსაზღვრულ შემთხვევებში, გარდა **შემსრულებლისგან** დამოუკიდებელი მიზეზით **მომსახურების** მიწოდების შეფერხების ან შეწყვეტისას, **მომსახურების** მიწოდების შეფერხებისას, როდესაც ასეთი შეფერხებები საანგარიშო თვის განმავლობაში ჯამურად სცილდება წინამდებარე მუხლით დადგენილი **მომსახურების ხელმისაწვდომობის** ხარისხის მაჩვენებელს, 0.1%-იანი სხვაობის შემთხვევაშიც, შეფერხებების სრული დრო დამრგვალდება **დამკვეთის** სასარგებლოდ ყოველ მომდევნო 24 საათამდე და ამ 24 საათის ღირებულება საანგარიშო თვის ბოლოს **დამკვეთს** დაუბრუნდება თავის ბალანსზე. (მაგალითად, ინტერნეტ მომსახურების **დამკვეთს** თვის განმავლობაში ჯამურად 8 საათი და 1 წუთი არ მიეწოდებოდა ინტერნეტ მომსახურება. 8 საათიანი პერიოდის დარღვევის გამო, ეს 8 საათი და 1 წუთი დამრგვალდება 24 საათამდე და ამ 24 საათის ღირებულება დაერიცხება **დამკვეთს** ბალანსზე. გაუგებრობის თავიდან ასაცილებლად, უნდა აღინიშნოს, რომ გადაცილების შემდგომ ნებისმიერი დრო, მრგვალდება მომდევნო 24 საათამდე, ანუ არ აქვს მნიშვნელობა **დამკვეთს** 8 საათი და 1 წუთი არ მიეწოდება მომსახურება, თუ 23 საათი, ორივე შემთხვევაში,

დამრგვალება მოხდება 24 საათამდე. იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების შეფერხება გადაცდება 24 საათს, ანუ მაგალითად იქნება 25 საათი, სხვაობა 1 საათი კვლავ 24 საათამდე დამრგვალდება და ასეთ შემთხვევაში **დამკვეთს** დაერიცხება ანგარიშზე 48 საათის ღირებულება). გაუგებრობისა და ორაზროვნების თავიდან ასაცილებლად, **მხარეები** თანხმდებიან, რომ ნებისმიერი **მომსახურების** შემთხვევაში, ამ მუხლის მიზნებისათვის **დამკვეთის** ბალანსზე დასაბრუნებელი თანხის რაოდენობა განისაზღვრება კონკრეტული **მომსახურების** ყოველთვიური საფასურიდან (სააბონენტო გადასახადიდან).

- 5.4 **მხარეები** თანხმდებიან, რომ **შემსრულებელი** უფლებამოსილია ჩაატაროს საკუთარ ქსელში გადაუდებელი სარემონტო ან/და პროფილაქტიკური სამუშაოები, რომელთაც შესაძლებელია მოჰყვეს **მომსახურების** შეჩერება, შეზღუდვა ან შეფერხებები და რომელიც ემსახურება მომსახურების ხარისხის შენარჩუნებას, გაუმჯობესებას, ან გამიზნულია ქსელის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად ან ახალი ტექნოლოგიების დასანერგად.
- 5.5 **დამკვეთმა** ნებისმიერი ტიპის დაზიანების (მომსახურების შეფერხების) შესახებ განცხადება უნდა წარადგინოს **შემსრულებლის** ნებისმიერ **სერვის-ცენტრში** ან ზეპირი შეტყობინება განახორციელოს ცხელი ხაზის ნომერზე. **შემსრულებელი** ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანება, რომლის შედეგად **დამკვეთს** შეფერხებით ან საერთოდ არ მიეწოდება შეკვეთილი **მომსახურება** და რომლის აღმოფხვრის ვალდებულება, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით, მათ შორის **მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტის** შესაბამისად ეკისრება **შემსრულებელს**. **შემსრულებელი** ვალდებულია **დამკვეთის** ზემოაღნიშნული განცხადების მიღებიდან დაზიანება აღმოფხვრას გონივრულ ვადაში, მაგრამ **არაუგვიანეს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტის** მე-18 მუხლის მიხედვით ასეთი დაზიანების აღმოფხვრისათვის განსაზღვრული ვადისა. დაზიანების ის შემთხვევები, რომლებიც არ არის გათვალისწინებული ზემოაღნიშნული **რეგლამენტით**, უნდა აღმოფხვრას არა უგვიანეს 24 საათისა, თუ ეს არ არის გამოწვეული ფორს-მაჟორული გარემოებებით ან/და ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი სხვა კომპანიების ქსელის გაუმართაობით.
- 5.6 **დამკვეთის** მიზნით მომხდარი ნებისმიერი დაზიანება, რომელმაც შეიძლება გამოიწვიოს **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის** მომსახურების მიწოდების შეფერხება, არ ათავისუფლებს **დამკვეთს** მომსახურების ღირებულების გადახდისაგან.
- 5.7 **დამკვეთი** უფლებამოსილია ნებისმიერი დაზიანების ან/და შეფერხების დროს ისარგებლოს წინამდებარე ხელშეკრულების 2.61 პუნქტში განსაზღვრული **უფასო გამოძახებით**.
- 5.8 იმ შემთხვევაში, როდესაც დაზიანება **სადემარკაციო წერტილიდან შემსრულებლის** მხარესაა, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მსგავსი დაზიანება აღმოფხვრას **დამკვეთისათვის** დამატებითი ფინანსური ვალდებულების წარმოშობის გარეშე. ხოლო იმ შემთხვევაში, როდესაც დაზიანება **სადემარკაციო წერტილიდან დამკვეთის** მხარესაა, **შემსრულებელი** ვალდებულია შეატყობინოს მას ამის შესახებ. **შემსრულებელი** არ არის ვალდებული **დამკვეთის** ქმედებით გამოწვეული დაზიანების შემთხვევაში საკუთარი ხარჯით შეაკეთოს **სადემარკაციო წერტილიდან დამკვეთის** მხარეს არსებული დაზიანება. დაზიანების შეკეთება ჩაითვლება დამატებით ფასიან მომსახურებად, რომლის საფასური განისაზღვრება 20 (ოცი) ლარის ოდენობით დღგ-ს ჩათვლით. წინამდებარე პუნქტით დადგენილი პირობები არ გულისხმობს და არ შეიძლება განიმარტოს იმგვარად, რომ **შემსრულებელს** წარმოემვას ვალდებულება მოაწიოს **დამკვეთის** შიდა კომპიუტერული/აპარატურული ქსელი ან/და აღმოფხვრას ამ ქსელში წარმოქმნილი დაზიანებები.
- 5.9 **დამკვეთი** ვალდებულია მისი ქსელის შესაბამისი ელემენტების დაზიანების შემთხვევაში, უზრუნველყოს მისივე საცხოვრებელში განთავსებულ **შემსრულებლის აპარატურასთან შემსრულებლის წარმომადგენლების** შეუფერხებელი დაშვება, წინააღმდეგ შემთხვევაში **შემსრულებელი** იხსნის ნებისმიერ პასუხისმგებლობას.
- 5.10 **შემსრულებელი** უფლებამოსილია **დამკვეთის** ინფორმირებისა და დამკვეთისათვის ზიანის მიყენების პრევენციის მიზნით, პერიოდულად გამოაქვეყნოს თავის **ინტერნეტ გვერდზე** ინფორმაცია ინტერნეტ სივრცეში გავრცელებული **ვირუსებისა** და **დამკვეთის** ინფორმაციისათვის/მონაცემებისა და ქსელისათვის საფრთხის შემცველი სხვა საშუალებების შესახებ. **მხარეები** ადასტურებენ და თანხმდებიან, რომ **ვირუსებისა** და სხვა საფრთხის შემცველი საშუალებებისაგან სრულყოფილი დაცვა პრაქტიკულად შეუძლებელია, შესაბამისად, აღნიშნული მიზეზით **დამკვეთისათვის** მიყენებულ რაიმე სახის ზიანზე პასუხისმგებლობა არ ეკისრება **შემსრულებელს**, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც ასეთი ზიანი დადგა **შემსრულებლის** ბრალეული ქმედების შედეგად.
- 5.11 **შემსრულებელი** არ აგებს პასუხს მაუწყებლობის ხარისხზე ან/და ინტერნეტის/VOiP-ის მიწოდების ხარისხზე, თუ ქსელის სტრუქტურაში **დამკვეთის** მხარეს შეტანილი იქნება რაიმე ცვლილება ან დაზიანება, რომელიც წინასწარ არ იყო წერილობით შეთანხმებული **შემსრულებელთან**.

- 5.12 **შემსრულებელი** არ არის პასუხისმგებელი **მომსახურების** შეფერხებების ან ნაკლოვანებებისათვის, იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მისაღებად **დამკვეთი** იყენებს გაუმართავ, დაზიანებულ ან დადგენილ ტექნიკურ ნორმებთან შეუსაბამო **მომსახურების აპარატურას** ან თუ ეს უკანასკნელი მოდიფიცირებულია ან გარემონტებულია მოწყობილობის (**აპარატურის**) მწარმოებლის არაავტორიზებული პირის მიერ, ან/და მწარმოებელთან შეთანხმების გარეშე.
- 5.13 **შემსრულებელი** პასუხისმგებელია **აპარატურის** გამართულ მუშაობაზე მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც **დამკვეთი** ამ აპარატურას **შემსრულებლისგან** შეიძენს. **დამკვეთის** მიერ დამოუკიდებლად შეძენილი **აპარატურის** გამართულობაზე **შემსრულებელი** პასუხს არ აგებს.
- 5.14 წინამდებარე **ხელშეკრულებით** განსაზღვრული ვალდებულებების სრულად და ჯეროვნად შესრულების მიზნით, **შემსრულებელი** უზრუნველყოფს მუდმივმოქმედი 24 საათიანი **ცხელი ხაზის** მუშაობას. **დამკვეთი** უფლებამოსილია **ცხელ ხაზზე** დარეკოს **მომსახურებასთან** დაკავშირებული ნებისმიერი შეფერხების შემთხვევაში, **მომსახურების** შესახებ ინფორმაციის მიღებისათვის და **ხელშეკრულებასთან** დაკავშირებულ სხვა ნებისმიერ შემთხვევაში.

6. კომუნიკაცია მხარეებს შორის, მომსახურების ცვლილებები და დამატებები

- 6.1 **მხარეები** თანხმდებიან, რომ **შემსრულებელი** **დამკვეთთან** კომუნიკაციას ახორციელებს **შემსრულებლის ინტერნეტის გვერდის** საშუალებით, **სერვის ცენტრებში** შესაბამისი განცხადების განთავსებით, **მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტით** გათვალისწინებული შეტყობინების (მათ შორის ინდივიდუალური შეტყობინების) ფორმების გამოყენებით და კანონმდებლობით დადგენილი სხვა საშუალებებით.
- 6.2 **დამკვეთის** მხრიდან **შემსრულებელთან** კომუნიკაცია ხორციელდება **შემსრულებლის ცხელ ხაზზე** დარეკვით ან **შემსრულებლის სერვის-ცენტრში** წერილობითი განცხადების წარდგენით ან **დისტანციური არხ(ებ)ის** შესაბამისი ფუნქციონალის გამოყენებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)³.
- 6.3 **მხარეები** თანხმდებიან, რომ **ცხელ ხაზზე საკონტაქტო ნომრიდან** დარეკვის ან შესაბამის **დისტანციური არხ(ებ)იდან** (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დაკავშირების შემთხვევაში, მიუხედავად იმისა თუ ვინ ახორციელებს შესაბამის კომუნიკაციას, ჩაითვლება რომ ნებისმიერი მოთხოვნილი მომსახურება/სერვისი/მოქმედება (კრედიტით სარგებლობა, მომსახურების შეჩერება/გაუქმება, მომსახურების პაკეტის ცვლილება, აქციაში ჩართვა და სხვა) ხორციელდება **დამკვეთის სურვილით**. ყოველგვარი ეჭვის გამოსარიცხად **დამკვეთი** სრულადაა პასუხისმგებელი **დისტანციურ არხ(ებ)ში** ავტორიზაციისთვის საჭირო მონაცემებისა და პაროლების კონფიდენციალურობის დაცვაზე. ყველანაირი გაუგებრობის თავიდან აცილების მიზნით მხარეები თანხმდებიან, რომ **საკონტაქტო ნომრიდან შემსრულებლის ცხელ ხაზზე** განხორციელებული ზარის ან შესაბამისი **დისტანციური არხ(ებ)იდან** დაკავშირების შემთხვევაში იგულისხმება, რომ ნებისმიერი მოთხოვნილი/განხორციელებული მომსახურება/სერვისი/მოქმედება ხორციელდება **დამკვეთის** ნებითა და სურვილით. შესაბამისად, **საკონტაქტო ნომრიდან შემსრულებლის ცხელ ხაზზე** განხორციელებულ ნებისმიერ სატელეფონო ზარზე და მისგან გამომდინარე შედეგებზე სრული პასუხისმგებლობა ეკისრება **დამკვეთს**, ანალოგიურად შესაბამისი **დისტანციური არხ(ებ)ის** გამოყენებით განხორციელებულ მოქმედებებსა და მისგან გამომდინარე შედეგებზე სრული პასუხისმგებლობა ეკისრება **დამკვეთს**⁴.
- 6.4 თუ **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის** გაგზავნილი შეტყობინების მიღება არ არის დადასტურებული **დამკვეთის** ხელმოწერით, რაიმე დოკუმენტით (ქვითარი და სხვა) ან/და შეტყობინების შესაბამისი სხვა საშუალებით, ნებისმიერი ასეთი შეტყობინება მიჩნეულ უნდა იქნეს სათანადო წესის შესაბამისად გაგზავნილად და მიღებულად: კურიერის ან საფოსტო გზავნილის გაგზავნის შემთხვევაში გაგზავნიდან მე-5 კალენდარულ დღეს, მობილურის ნომერზე მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან ელფოსტის საშუალებით გაგზავნის შემთხვევაში გაგზავნის დროს. მოკლე ტექსტური ან/და ელფოსტით გაგზავნილი შეტყობინება გაგზავნილად მიიჩნევა ადრესატის სააბონენტო ნომრის ან/და ელფოსტის მისამართის მიერ აღნიშნული შეტყობინების ფიზიკურად მიღების მიუხედავად. შეტყობინება მიღებულად ითვლება იმ შემთხვევაშიც, თუ შეტყობინების გამგზავნ მხარეს (**შემსრულებელს**) შეტყობინება დაუბრუნდება ადრესატის (**დამკვეთის**) ადგილსამყოფლის არარსებობის გამო, ადრესატი (**დამკვეთი**) უარს განაცხადებს შეტყობინების მიღებაზე ან თავს აარიდებს მის მიღებას.

³ წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრული პირობა დისტანციურ არხ(ებ)თან დაკავშირებით ძალაშია 2016 წლის 31 ოქტომბრიდან.

⁴ წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრული პირობა დისტანციურ არხ(ებ)თან დაკავშირებით ძალაშია 2016 წლის 31 ოქტომბრიდან.

- 6.5 თუ **დამკვეთი შემსრულებლისგან** მიღებული შეტყობინებით (მათ შორის ინდივიდუალური შეტყობინებით) გათვალისწინებული ცვლილებების/დამატებების ძალაში შესვლის დრომდე (თარიღამდე) არ განაცხადებს უარს შეცვლილ პირობებზე, ჩაითვლება რომ **დამკვეთი თანახმაა შემსრულებლის** მიერ შემოთავაზებულ შეცვლილ პირობებზე, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ **დამკვეთი** შეტყობინებით გათვალისწინებულ ვადაში უარს განაცხადებს შემოთავაზებულ ცვლილებებზე, **შემსრულებელი** უფლებამოსილია შეწყვიტოს **ხელშეკრულება** ან შეწყვიტოს იმ **მომსახურების** მიწოდება, რომელსაც ეხება ცვლილება/დამატება.
- 6.6 **დამკვეთი** პასუხს აგებს **საკონტაქტო მონაცემების** სისწორეზე. მითითებულ მონაცემთაგან რომელიმეს ცვლილების თაობაზე **დამკვეთმა** წინასწარ წერილობით ან/და **ცხელ ხაზზე საკონტაქტო ნომრიდან** დარეკვით უნდა აცნობოს **შემსრულებელს**. წინააღმდეგ შემთხვევაში **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის საკონტაქტო მონაცემებზე** გაგზავნილი ნებისმიერი შეტყობინება ჩაითვლება ჩაბარებულად და **შემსრულებელი** იხსნის ნებისმიერ პასუხისმგებლობას **დამკვეთისათვის საკონტაქტო მონაცემებზე** გაგზავნილი შეტყობინებების შედეგად წარმოშობილ ნებისმიერი სახის შესაძლო ზიანზე.
- 6.7 **შემსრულებელი** უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს **ხელშეკრულების** მოქმედების განმავლობაში შეცვალოს ფუნქციები/პირობები/ვადები, დაამატოს ახალი და გააუქმოს ძველი, **დამკვეთისათვის** წინამდებარე **ხელშეკრულებით** განსაზღვრული ფორმის შესაბამისად ინფორმაციის მიწოდებით.
- 6.8 **შემსრულებელი** ვალდებულია **დამკვეთს**, სულ მცირე 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე, ინდივიდუალური შეტყობინებით მიაწოდოს ინფორმაცია **მომსახურების** პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის **დამკვეთზე** დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის **მომსახურების** პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს **დამკვეთის** გადაწყვეტილებაზე **მომსახურების** მიღების გაგრძელების თაობაზე. ყველა სხვა შემთხვევაში **შემსრულებლის ინტერნეტ გვერდზე** ინფორმაციის გამოქვეყნება ჩაითვლება **დამკვეთის** შეტყობინებად.
- 6.9 **შემსრულებელი** უფლებამოსილია საკუთარი შეხედულებისამებრ, ნებისმიერ დროს, **დამკვეთის** დამატებითი თანხმობის გარეშე შეცვალოს **ინტერნეტ და VoIP მომსახურების** ყოველთვიური საფასური ან/და მომსახურების პაკეტი, წესი და პირობები ან/და სატელეფონო კავშირის წუთობრივი ტარიფი, რის შესახებაც უნდა აცნობოს **დამკვეთს** ინდივიდუალური შეტყობინებით, ცვლილების ძალაში შესვლამდე არანაკლებ 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე. **მხარეები** თანხმდებიან, რომ **ინტერნეტ/ IPTV/VoIP მომსახურების** ტარიფების შემცირების შემთხვევაში არ არის აუცილებელი **დამკვეთის** ინფორმირება **მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტით** გათვალისწინებული ინდივიდუალური შეტყობინებით და საკმარისია შემცირებული ტარიფების შესახებ ინფორმაციის გამოქვეყნება **შემსრულებლის ინტერნეტ გვერდზე**. შემცირებული ტარიფები მოქმედებს ავტომატურად. **შემსრულებელი** უფლებამოსილია საკუთარი შეხედულებისამებრ, ნებისმიერ დროს, **დამკვეთის** დამატებითი თანხმობის გარეშე შეცვალოს **IPTV მომსახურების** ყოველთვიური საფასური, რის შესახებაც უნდა აცნობოს **დამკვეთს** ინდივიდუალური შეტყობინებით, ცვლილების ძალაში შესვლამდე არანაკლებ 1 (ერთი) თვით ადრე, ხოლო **დამკვეთისათვის** მიწოდებული **IPTV მომსახურების პაკეტის** შეცვლის, ან პაკეტში ცვლილების შემთხვევაში, ახალი პაკეტით მომსახურების დაწყებამდე 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე. **მხარეები** თანხმდებიან, რომ პაკეტის ცვლილებად არ ჩაითვლება **მომსახურების პაკეტში** ტელეარხის დამატება სხვა პირობების უცვლელად.
- 6.10 **შემსრულებელი** უფლებამოსილია საკუთარი შეხედულებისამებრ, ნებისმიერ დროს, **დამკვეთის** დამატებითი თანხმობის გარეშე 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე შეტყობინებით ცალმხრივად შეცვალოს **ხელშეკრულების** ნებისმიერი პირობა, თუ საქართველოს კანონმდებლობით ან წინამდებარე **ხელშეკრულებით** სხვა რამ არ არის დადგენილი.
- 6.11 **IPTV** მაუწყებლობის მიწოდებისას კანონით დადგენილ ვადებში მიმღები მოწყობილობის ეკრანზე გამოტანილი შეტყობინება, შეთანხმება ან შეთავაზება, რომელიც საჭიროებს **დამკვეთის** მხრიდან მიღების ფაქტის დადასტურებას, **დამკვეთის** მიერ შესაბამისი თანხმობის ღილაკის (OK) დაჭერის შემთხვევაში ჩაითვლება **დამკვეთის** თანხმობად, რაც უთანაბრდება პირად ხელმოწერას და აქვს იგივე იურიდიული ძალა.
- 6.12 **IPTV მომსახურებასთან** დაკავშირებით, არსებული ფუნქციების დროებით შეჩერებასთან ან შეზღუდვასთან დაკავშირებით **დამკვეთის** გაფრთხილება მოხდება **IPTV აპარატურაში** შემავალ **STB-ზე შემსრულებლის** მიერ შეტყობინების გაგზავნით, რომელიც გამოსახება ტელევიზორის ეკრანზე.
- 6.13 **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის** შეთავაზებული ნებისმიერი ფასდაკლების / შეღავათის (აქციის) შესახებ კონკრეტული ინფორმაცია განთავსდება **ინტერნეტ გვერდზე** და გამოქვეყნდება **შემსრულებლის** სერვის ცენტრებში.
- 6.14 **შემსრულებელი** ვალდებულია **დამკვეთის** ინფორმირების მიზნით გამოაქვეყნოს თავის **ინტერნეტ გვერდზე** და დროულად განაახლოს ინფორმაცია **შემსრულებლის** მიერ შეთავაზებული ელექტრონული

საკომუნიკაციო მომსახურების სახეებისა და ტარიფების შესახებ, აგრეთვე, დეტალური ინფორმაცია მომსახურების ტარიფებისა და მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული სხვა პირობების ცვლილებების შესახებ.

- 6.15 **დამკვეთი** უფლებამოსილია წინამდებარე **ხელშეკრულებით** დადგენილი პირობების შესაბამისად **მომსახურების ძირითად ხელშეკრულებაში** ან/და დანართ N2-ში (**მომსახურების პირობები**) განსაზღვრული **მომსახურების** პირობები/**მომსახურების პაკეტი** შეცვალოს სამუშაო საათებში **შემსრულებლის ცხელ ხაზზე საკონტაქტო ნომრიდან** დარეკვით ან **შემსრულებლის სერვის ცენტრში** წერილობითი განცხადების გაკეთებით ან **დისტანციური არხ(ებ)ის** შესაბამისი ფუნქციონალის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) მეშვეობით⁵. ამასთან, კონკრეტული **მომსახურების** პაკეტის ისეთი პაკეტით ცვლილებისას, როდესაც იზრდება **დამკვეთის** მიერ გადასახდელი **მომსახურების** საფასური (არ იგულისხმება ინსტალაციის საფასური), შეცვლის შედეგად გააქტიურებული პაკეტის შემდგომი ცვლილება ღირებულებით ნაკლებ პაკეტზე შესაძლებელია მხოლოდ 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის გასვლის შემდეგ, აგრეთვე **IPTV მომსახურების** დამატებითი ე.წ. თემატური პაკეტების, ცვლილება თუ გაუქმება შესაძლებელია **დამკვეთის** მიერ მისი გააქტიურებიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის გასვლის შემდეგ⁶. პაკეტის ცვლილებამ ან/და ერთ-ერთი **მომსახურების** გაუქმებამ/დამატებამ შესაძლოა გამოიწვიოს **დამკვეთისათვის** დამატებითი ხარჯების – **მომსახურების** ინსტალაციის საფასურის, ან სხვა თანხების გადახდის ვალდებულება.
- 6.16 მომსახურების პირობების ცვლილება გულისხმობს, როგორც **დამკვეთის** მიერ გამოყენებულ **მომსახურების პაკეტში** პირობების ცვლილებას, ასევე მთლიანად **მომსახურების პაკეტის** შეცვლას.
- 6.17 **დამკვეთი** უფლებამოსილია მიიღოს წინამდებარე **ხელშეკრულებაში** ჩამოთვლილი **მომსახურების კატეგორიიდან** რამოდენიმე მომსახურება ერთდროულად, როგორც **წინამდებარე ხელშეკრულების** გაფორმებისას, ასევე შემდგომ, **ხელშეკრულების** მოქმედების პერიოდში წინამდებარე **ხელშეკრულებით** დადგენილი წესით მომსახურების შეცვლით. ორი ან მეტი **მომსახურების პაკეტის** არჩევასა, **დამკვეთი** ვალდებულია გაითვალისწინოს და დაიცვას ამ **მომსახურებების** ყველა ზოგადი და კონკრეტული პირობა. დამატებითი **მომსახურების პაკეტის** ინსტალაცია შესაძლებელია დაკავშირებული იყოს საინსტალაციო და სხვა ხარჯებთან.
- 6.18 **ხელშეკრულებაში** შეტანილი ცვლილებები და დამატებები წარმოადგენენ მის განუყოფელ ნაწილს.

7. მომსახურების საფასური, ანაზღაურება და ანაზღაურების წესი

- 7.1 **დამკვეთი** ვალდებულია დროულად გადაიხადოს **შემსრულებლის** მიერ გაწეული **მომსახურების** ყოველთვიური საფასური (სააბონენტო გადასახადი), რომელიც განსაზღვრულია დანართ N2-ში (**მომსახურების პირობები**).
- 7.2 თუკი შესაბამისი დანართით სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, მომსახურების ყოველთვიური საფასური მოიცავს **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის** გაწეული მომსახურების ღირებულებას და **მომსახურების** გასაწევად **დამკვეთისათვის** გადაცემული **მომსახურების აპარატურით** სარგებლობის საფასურს.
- 7.3 **მომსახურების** ინსტალაციის საფასური, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, განისაზღვრება დანართი N2-ით (**მომსახურების პირობები**) და იგი **დამკვეთმა** უნდა გადაიხადოს **მომსახურების** პირველი თვის საფასურთან ერთად.
- 7.4 ანგარიშსწორება ხორციელდება ლარში, ყოველთვიურად, წინასწარი გადახდის წესით, საანგარიშო თვის დასაწყისამდე, ნაღდი ან უნაღდო ანგარიშსწორების სახით.
- 7.5 **დამკვეთი** ვალდებულია, **VoIP მომსახურებით** სარგებლობისათვის ან წინასწარი გადახდის წესით გადაიხადოს სააბონენტო გადასახადი ყოველთვიურად და მოახდინოს ნომრის ანგარიშზე მომსახურებისათვის განსაზღვრული ფულადი თანხის (დეპოზიტის) გადახდა, რომელიც გამოიყენება **დამკვეთის** მიერ სატელეფონო ზარების წუთობრივი ღირებულების გადასახდელად, გაწეული მომსახურების მოცულობის შესაბამისად (წინასწარი გადახდა) ან **VoIP მომსახურებით** სარგებლობისათვის **დამკვეთი**, წინასწარი გადახდის წესით იხდის სააბონენტო გადასახადს ყოველთვიურად და რაც შეეხება თვის განმავლობაში დარიცხულ სატელეფონო კავშირების წუთობრივ ღირებულებას, **დამკვეთს** ეს ღირებულება ერიცხება დავალიანებად ბალანსზე და ვალდებულია ყოველი თვის შესაბამის საანგარიშო რიცხვში დაფაროს, მომდევნო თვის სააბონენტო გადასახადთან ერთად (შემდგომი გადახდა).
- 7.6 **დამკვეთი** ფულადი თანხის (დეპოზიტის) გადახდის დროს, გადასახდელი თანხის ოდენობას განსაზღვრავს

⁵ წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრული პირობა დისტანციურ არხ(ებ)თან დაკავშირებით ძალაშია 2016 წლის 31 ოქტომბრიდან.

⁶ წინამდებარე პუნქტის მეორე წინადადებით განსაზღვრული პირობა ძალაშია 2016 წლის 31 ოქტომბრიდან.

თავად. **შემსრულებელი დამკვეთის** მიერ ნომრის ანგარიშზე წინასწარ გადახდილ ფულად თანხას (დეპოზიტს) ჩამოაჭრის **დამკვეთისათვის** ფაქტობრივად მიწოდებული მომსახურების საფასურს (კერძოდ, განხორციელებული სატელეფონო ზარების წუთობრივ ღირებულებას).

- 7.7 თუ მხარეთა შორის სხვაგვარად არ არის შეთანხმებული, **დამკვეთი VoIP მომსახურებით** სარგებლობისას წუთობრივი ღირებულების იხდის ტიპს წინასწარ გადახდის პირობით, რაც მიეთითება **დანართ N2-ში** (მომსახურების პირობები).
- 7.8 სატელეფონო ზარების წუთობრივი ღირებულება განისაზღვრება დანართი N4-ით (**VoIP მომსახურების სატარიფო გეგმა**). დანართი N4 წარმოადგენს **ხელშეკრულების** განუყოფელ ნაწილს და მოქმედებს მასთან ერთად.
- 7.9 ყოველგვარი ორაზროვნებისა და გაუგებრობის თავიდან აცილების მიზნით, **VoIP მომსახურების** ყოველთვიური საფასურის გადახდა წინასწარი გადახდის შემთხვევაში გულისხმობს, რომ **დამკვეთი** საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში სარგებლობს შემომავალი ზარებით, დანართი N4-ით (**VoIP მომსახურების სატარიფო გეგმით**) გათვალისწინებული უფასო წუთებით, ნებისმიერი უფასო მომსახურებით (რაც მოიცავს და არ შემოიფარგლება გამავალი ზარებით შიდა ქსელის მიმართულებით) და საგანგებო ნომრებით. იმისათვის, რათა უფასო წუთების ამოწურვის შემდგომ ან ამოწურვამდე **დამკვეთმა** განახორციელოს გამავალი ზარები, რომლისთვისაც **შემსრულებლის** მიერ განსაზღვრულია წუთობრივი საფასური, **დამკვეთს** ნომრის ანგარიშზე უნდა ჰქონდეს ფულადი თანხა (დეპოზიტი), რომელიც შეესაბამება მის მიერ განზრახულ მისაღები **მომსახურების** მოცულობას.
- 7.10 უნადლო ანგარიშსწორება ხდება **შემსრულებლის** შემდეგ საბანკო რეკვიზიტებზე:
- (1) ს.ს. „თი-ბი-სი ბანკი“-ს ცენტრალური ფილიალი
ანგ. ლარი: **GE96TB0600000899467899**
ბანკის კოდი: **TBCBGE22**
შპს „მაგთიკომი“ საიდ. კოდი: 204876606.
- (2) ს.ს. „ვითიბი ბანკი ჯორჯიას“ მთაწმინდის ფილიალი
ანგ. ლარი: **GE73VT6600000000423607**
ბანკის კოდი: **UGEBGE22**
შპს „მაგთიკომი“ საიდ. კოდი: 204876606.
- 7.11 **დამკვეთის** მიერ თანხა გადახდილად ითვლება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც იგი ჩაირიცხება (აისახება) **შემსრულებლის** საბანკო ანგარიშზე.
- 7.12 მესამე პირთა მიერ შემოთავაზებული მომსახურების საშუალებით (სწრაფი გადახდის აპარატები და სხვა) მომსახურების საფასურის ჩარიცხვისას მომსახურების პირობები და წესები, მათ შორის მომსახურების მიღების საფასური და ჩასარიცხი თანხის მინიმალური ოდენობა განისაზღვრება მომსახურების გამწევი მესამე პირების მიერ და სცილდება **შემსრულებლის** პასუხისმგებლობის ფარგლებს.
- 7.13 **დამკვეთი** თანახმაა მომსახურების ყოველთვიური საფასური და სხვა გადასახადები დაფაროს (გადაიხადოს) ნებისმიერმა მესამე პირმა ან/და **შემსრულებელმა** მესამე პირისაგან მიიღოს ნებისმიერი შემოთავაზებული შესრულება **დამკვეთის** ყოველგვარი დამატებითი თანხმობის გარეშე.
- 7.14 **დამკვეთის** მიერ **მომსახურების** ყოველთვიური საფასურის წინასწარ წინსწრებით გადახდის შემთხვევაში, **დამკვეთი** უფლებამოსილია ისარგებლოს შემდეგი ფასდაკლებებით:
- 7.14.1 1 (ერთი) წლის ან მეტი მომსახურების საფასურის წინასწარ გადახდის შემთხვევაში – მთლიანად გადასახდელი თანხის 20%-იანი ფასდაკლებით;
- 7.14.2 6 (ექვსი) თვიდან 1 (ერთ) წლამდე პერიოდისათვის მომსახურების საფასურის წინასწარ გადახდის შემთხვევაში – მთლიანად გადასახდელი თანხის 10%-იანი ფასდაკლებით.

8. მომსახურების შეზღუდვა და შეწყვეტა

- 8.1 **დამკვეთის** მიერ **შემსრულებლისათვის** გადასახდელი ნებისმიერი თანხის (მომსახურების საფასური, ნებისმიერი დავალიანება) დადგენილ ვადაში გადაუხდელობის შემთხვევაში, ხოლო წინამდებარე **ხელშეკრულებით** განსაზღვრულ შემთხვევებში კრედიტით სარგებლობისას, კრედიტის სარგებლობის ვადის ამოწურვის შემდგომ, თუ მომსახურების საფასური არ იქნება გადახდილი ან/და წინამდებარე **ხელშეკრულებით** ან/და **მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტით** განსაზღვრულ სხვა

- შემთხვევებში **შემსრულებელი** უფლებამოსილია შეუზღუდოს **დამკვეთის** მომსახურების მიწოდება.
- 8.2 მომსახურების საფასურის გადახდის თარიღამდე სულ მცირე 2 (ორი) კალენდარული დღით ადრე **დამკვეთს** ეგზავნება მოკლე ტექსტური შეტყობინება მომსახურების საფასურის დროულად გადაუხდელობის შემთხვევაში მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის თაობაზე. **VoIP მომსახურების** შემთხვევაში, გაფრთხილება ხდება ავტომოპასუხის მიერ **დამკვეთის სააბონენტო ნომერზე** დარეკვის მეშვეობით. ამ პუნქტში განსაზღვრული შეტყობინების არ გაგზავნის მიუხედავად **დამკვეთი** არ თავისუფლდება მომსახურების საფასურის გადახდის ვალდებულებისაგან.
- 8.3 მომსახურების შეზღუდვა **VoIP მომსახურების** შემთხვევაში გულისხმობს, რომ მომსახურების შეზღუდვის მთელი პერიოდის განმავლობაში: ა) **დამკვეთი** ვერ ახორციელებს გამავალ ზარებს; ბ) **დამკვეთი** იღებს შემომავალ ზარებს მომსახურების შეზღუდვის თარიღიდან არანაკლებ 15 (თხუთმეტი) კალენდარული დღის განმავლობაში; გ) **დამკვეთი** შეუზღუდავად სარგებლობს საგანგებო ნომრებით. **დამკვეთს**, მომსახურების შეზღუდვის პერიოდის იმ ნაწილში, როდესაც იგი იღებს შემომავალ ზარებს, ერიცხება ყოველთვიური სააბონენტო საფასური დღეების მიხედვით.
- 8.4 მომსახურების შეზღუდვა **IPTV მომსახურების** შემთხვევაში გულისხმობს, რომ მომსახურების შეზღუდვა გრძელდება 10 (ათი) კალენდარული დღის განმავლობაში და მომსახურების შეზღუდვის მთელი პერიოდის განმავლობაში **დამკვეთს** არ მიეწოდება **მომსახურება**, მაგრამ უნარჩუნდება რეგისტრაცია მომსახურების შეზღუდვიდან 45 (ორმოცდახუთი) კალენდარული დღის განმავლობაში.
- 8.5 მომსახურების შეზღუდვა **ინტერნეტ მომსახურების** შემთხვევაში გულისხმობს, რომ მომსახურების შეზღუდვა გრძელდება 10 (ათი) კალენდარული დღის განმავლობაში და მომსახურების შეზღუდვის მთელი პერიოდის განმავლობაში **დამკვეთს** მიეწოდება შეზღუდული ინტერნეტ მომსახურება, კერძოდ, **დამკვეთს** აქვს წვდომა **ინტერნეტ გვერდზე userarea.co.ge**, ასევე საქართველოში მოქმედი ყველა იმ ბანკის ინტერნეტ ბანკინგის ვებ-გვერდებზე, საიდანაც შესაძლებელია **შემსრულებლის** მომსახურების საფასურის გადახდა.
- 8.6 **ინტერნეტ ან/და IPTV მომსახურების** შეზღუდვის შემთხვევაში **დამკვეთი** ვალდებულია გადაუხადოს **შემსრულებელს** შეზღუდული მომსახურებით სარგებლობის ყოველი ერთი დღისათვის 50 (ორმოცდაათი) თეთრი. ამ თანხის გადახდა ხდება ყოველთვიური გადასახადის გადახდასთან ერთად.
- 8.7 **მომსახურების** შეზღუდვის მე-4 და მე-8 დღეს **შემსრულებელი დამკვეთს** აფრთხილებს მომსახურების შეზღუდვის ვადის გასვლამდე დავალიანების გადაუხდელობის შემთხვევაში **მომსახურების** სრულად შეჩერების თაობაზე.
- 8.8 **შემსრულებელი** უფლებამოსილია შეუზღუდოს **დამკვეთს** მომსახურების მიწოდება თუ:
- 8.8.1 მომსახურების მიწოდება შეუძლებელია წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფორს-მაჟორული გარემოებების გამო;
- 8.8.2 **დამკვეთი** არ იცავს წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პირობებს, მათ შორის დროულად არ იხდის მიწოდებული **მომსახურების** საფასურს;
- 8.8.3 **დამკვეთი** იყენებს ან ცდილობს გამოიყენოს სატელეკომუნიკაციო საშუალებები, **შემსრულებლის** მიერ მიწოდებული **მომსახურება** არაკანონიერი მიზნებისათვის ან არაკანონიერი გზით მიიღოს მომსახურება.
- 8.9 მომსახურების შეზღუდვის პერიოდში **მომსახურების** განახლება შესაძლებელია მხოლოდ ყოველთვიური საფასურის, სხვა დავალიანების გადახდის, ან მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძვლის აღმოფხვრისას. გადახდის თარიღი წარმოადგენს საანგარიშგებო პერიოდის ახალ საწყის თარიღს. ამ შემთხვევაში, **მომსახურების** აღდგენა მოხდება **დამკვეთის** მიერ მომსახურების ყოველთვიური საფასურის, დავალიანების სრულად დაფარვიდან და მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძვლის აღმოფხვრიდან დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს მეორე დღის დასრულებამდე.
- 8.10 იმ შემთხვევაში, თუ **დამკვეთი** არ ფარავს **მომსახურების** საფასურს, სხვა დავალიანებას ან არ არის აღმოფხვრილი **მომსახურების** შეზღუდვის სხვა საფუძველი, **ინტერნეტ და IPTV მომსახურების** შემთხვევაში შეზღუდვის თარიღიდან 45 (ორმოცდახუთი) კალენდარული დღის შემდეგ, ხოლო **VoIP მომსახურების** შემთხვევაში შეზღუდვის თარიღიდან 60 (სამოცი) კალენდარული დღის შემდეგ, **შემსრულებელი** უფლებამოსილია, შეუწყვიტოს **დამკვეთს** **მომსახურების** მიწოდება და შეწყვიტოს **ხელშეკრულება**.
- 8.11 **შემსრულებელი** ასევე უფლებამოსილია, შეწყვიტოს შეკვეთილი **მომსახურება** იმ შემთხვევაშიც, თუ შეუძლებელი ხდება **დამკვეთისათვის** შეკვეთილი **მომსახურების** მიწოდება ობიექტური მიზეზების გამო, რაც შეიძლება იყოს, მაგალითად, **შემსრულებლის** საკომუნიკაციო ქსელის მნიშვნელოვანი დაზიანება, შესაბამისი ტექნიკური საშუალებების განადგურება/არჩონა და სხვა.
- 8.12 **დამკვეთს** უფლება აქვს, შეწყვიტოს **მომსახურება** შეწყვეტის შესახებ კონკრეტული მიზეზის მითითებით, ნებისმიერ დროს შემსრულებლის **სერვის ცენტრში** მის მიერ ხელმოწერილი განცხადების წარდგენის გზით და მისთვის სასურველი შეწყვეტის თარიღის მითითებით.

8.13 შეკვეთილი მომსახურების შეწყვეტის ფაქტი არ ათავისუფლებს დამკვეთს შეწყვეტის თარიღისათვის შემსრულებლის მიმართ დაგროვილი და გადაუხდელი დავალიანების გადახდის ვალდებულებისაგან.

9. მომსახურების შეჩერება

- 9.1 დამკვეთს უფლება აქვს ისარგებლოს მინიმუმ 7 (შვიდი) დღიანი უფასო შეჩერების უფლებით. უფასოდ შეჩერებული დღეების რაოდენობა კალენდარული წლის განმავლობაში არ უნდა აღემატებოდეს ჯამში 60 (სამოცი) დღეს. დამკვეთს უფლება აქვს ისარგებლოს უფასო შეჩერების უფლებით მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მას არ ერიცხება შემსრულებლის მიმართ დავალიანება იმ მომსახურებაზე, რომლის შეჩერებაც სურს უფასო შეჩერების დაწყების თარიღისათვის.
- 9.2 დამკვეთს აქვს უფლება გამოიყენოს ფასიანი შეჩერება სურვილისამებრ, კალენდარული წლის განმავლობაში არაუმეტეს 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ოდენობით. ფასიანი შეჩერებისთვის, შეჩერების ყოველ კალენდარულ დღეზე დამკვეთი უხდის შემსრულებელს 50 (ორმოცდაათი) თეთრს. აღნიშნულ თანხას დამკვეთი იხდის წინასწარ, მომსახურების შეჩერებამდე.
- 9.3 მომსახურების შესაჩერებლად, იქნება ეს ფასიანი თუ უფასო, დამკვეთი რეკავს შემსრულებლის ცხელ ხაზზე იმ საკონტაქტო ნომრიდან, რომელიც მითითებულია მხარეთა შეთანხმებაში, ან შემსრულებლის სერვის ცენტრში წერილობითი განცხადებით ითხოვს თარიღიდან თარიღამდე განსაზღვრული კონკრეტული ვადით უფასო ან ფასიანი შეჩერების უფლების გამოყენებას. შეჩერების პერიოდში დამკვეთს არ მიეწოდება მომსახურება. შეჩერების პერიოდის გასვლამდე 2 (ორი) დღით ადრე დამკვეთს ეგზავნება შეტყობინება შეჩერების პერიოდის ამოწურვის შესახებ. მომსახურების შეჩერების პერიოდის დასრულების შემდგომ მომსახურების მიწოდება აღდგება ავტომატურად.

10. კრედიტით სარგებლობა

- 10.1 დამკვეთს დანართი N2-ის (მომსახურების პირობები) შესაბამისად, განსაზღვრული მომსახურების ყოველთვიური საფასურის დადგენილ ვადაში გადაუხდელობის შემთხვევაში მომსახურების შეზღუდვის თავიდან ასაცილებლად შეუძლია ისარგებლოს კრედიტით. კრედიტით სარგებლობა შეუძლიათ წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ყველა მომსახურების დამკვეთებს, გარდა VoIP მომსახურებისა. VoIP მომსახურებაზე კრედიტით სარგებლობის უფლება არ ვრცელდება.
- 10.2 კრედიტით სარგებლობა შესაძლებელია შემსრულებლის ინტერნეტ-გვერდის userarea.co.ge ან/და profile.co.ge მეშვეობით ან/და ცხელ ხაზზე საკონტაქტო ნომრიდან დარეკვით. დამკვეთი ასევე უფლებამოსილია სერვის ცენტრში მოსვლით აირჩიოს კრედიტით სარგებლობის ფუნქცია. კრედიტით სარგებლობის მაქსიმალური ვადა არის 10 (ათი) კალენდარული დღე საანგარიშო თვის განმავლობაში იმ თარიღიდან, როდესაც უნდა მომხდარიყო ყოველთვიური საფასურის გადახდა. კრედიტის ვადის ამოწურვის შემდგომ დამკვეთის მიერ მომსახურების ყოველთვიური საფასურისა და კრედიტით სარგებლობის საფასურის გადაუხდელობის შემთხვევაში შემსრულებელი შეზღუდავს მომსახურების მიწოდებას წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად.
- 10.3 კრედიტით სარგებლობის პერიოდში დამკვეთი იხდის მომსახურებით სარგებლობის საფასურს კრედიტით სარგებლობის ყოველი დღისათვის და მისი გადახდა ხდება მომსახურების ყოველთვიური საფასურის დავალიანების დაფარვასთან ერთად.

11. შეთანხმება/დამატებითი შეთანხმება

- 11.1 დამკვეთის მიერ არჩეული მომსახურების პაკეტის/პაკეტების ინსტალაცია და ინტერნეტ/IPTV/VoIP მომსახურების აპარატურის ნებისმიერი სახით გადაცემა დამკვეთისათვის ხდება მხარეთა შორის გაფორმებული შეთანხმების/დამატებითი შეთანხმების ან/და მიღება-ჩაბარების აქტის საფუძველზე.
- 11.2 შეთანხმების/დამატებითი შეთანხმების გაფორმება ხდება მხარეთა მიერ წერილობით (მატერიალური ფორმით). იგი (იგულისხმება შეთანხმება/დამატებითი შეთანხმება) წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს. მომსახურებით სარგებლობისას დამკვეთს შესაბამისი აპარატურა გადაეცემა საკუთრებაში ან სარგებლობაში ან დამკვეთი დამოუკიდებლად განახორციელებს საჭირო აპარატურის შეძენას მესამე პირისგან. მხარეთა შორის გაფორმებული შეთანხმება/დამატებითი შეთანხმება ადასტურებს შეკვეთილი მომსახურების ინსტალაციასა და მომსახურების აპარატურის დამკვეთისათვის დროებით სარგებლობაში ან/და საკუთრებაში გადაცემის ფაქტს. მხარეები ადასტურებენ, რომ

- შეთანხმების/დამატებითი შეთანხმების ხელმოწერი პირები არიან მხარეთა უფლებამოსილი წარმომადგენლები, რომლებიც უშუალოდ ახორციელებენ მომსახურების აპარატურის მიღება-ჩაბარებას.
- 11.3 იმ შემთხვევაში, როდესაც ინსტალაციისას **დამკვეთი მომსახურების აპარატურას** ყიდულობს **შემსრულებლისაგან**, შეთანხმებაში/დამატებით შეთანხმებაში მიეთითება **აპარატურის** დასახელება, სერიული ნომერი და სხვა მონაცემები. როდესაც ინსტალაცია ხდება **დამკვეთის** მიერ დამოუკიდებლად შეძენილი **აპარატურით**, შეთანხმებაში/დამატებით შეთანხმებაში მიეთითება ამ ფაქტის შესახებ.
- 11.4 **მომსახურების აპარატურის** გადაცემასთან დაკავშირებით შეთანხმებაში/დამატებით შეთანხმებაში აღინიშნება **აპარატურის** სერიული ნომერი, დასტური რომ იგი უნაკლო მდგომარეობაშია, **დამკვეთის** დასტური რომ იგი გაეცნო **აპარატურის** საგარანტიო პირობებს და ექსპლუატაციისა და უსაფრთხოების დაცვის წესებს.
- 11.5 შეთანხმებაში/დამატებით შეთანხმებაში აღინიშნება **შემსრულებლის წარმომადგენლების** მიერ შესრულებული სამუშაოები და მათი მოცულობა, კერძოდ, რომ მათ მოახდინეს ინსტალაცია, ამასთან ერთად, **დამკვეთს** გააცნეს მომსახურების სარგებლობის წესები, აუხსნეს **აპარატურის** მუშაობის და გამოყენების წესი, შენახვის და მოვლის წესები,
- 11.6 საჭიროების შემთხვევაში შესაძლებელია შეთანხმებაში/დამატებით შეთანხმებაში სხვა დამატებითი გარემოებების აღნიშვნაც.
- 11.7 ინტერნეტ მომსახურების/IPTV/VoIP **აპარატურის** დემონტაჟის ან/და შეცვლის დროს უნდა გაფორმდეს **აპარატურის** დემონტაჟის ან/და შეცვლის მიღება-ჩაბარების აქტი, სადაც მიეთითება მოხსნილი ინტერნეტ /IPTV/VoIP **აპარატურის** მდგომარეობის შესახებ მონაცემები.
- 11.8 **დამკვეთი** ვალდებულია **შემსრულებლის** მიერ მისთვის მფლობელობასა და სარგებლობაში გადაცემული **ინტერნეტ/IPTV/VoIP მომსახურების აპარატურა** შეინახოს და მოუაროს მას, როგორც საკუთარს. **დამკვეთს** ეკრძალება **ინტერნეტ/IPTV/VoIP მომსახურების აპარატურის** ნებისმიერი სახითა თუ ფორმით მოდიფიცირება, მათ შორის საგარანტიო ლუქის მოხსნა, მოწყობილობებისა თუ პროგრამული უზრუნველყოფის ნებისმიერი სახის ცვლილება, მიუხედავად იმისა, იწვევს თუ არა ლუქის მოხსნა, ან ცვლილება სარგებლობაში გადაცემული **აპარატურის** დაზიანებას. თუ **დამკვეთის** მიერ **აპარატურის** ნებისმიერი დაზიანება, მათ შორის საგარანტიო ლუქის მოხსნა, იწვევს მომსახურების შეფერხებას, **დამკვეთი** ვალდებულია გადაუხადოს **შემსრულებელს აპარატურის** შეკეთების საფასური, (**აპარატურის** დაზიანების შემთხვევაში) და გაიღოს მომსახურების შეფერხების აღმოფხვრის ხარჯები. **დამკვეთის** მიერ საგარანტიო ლუქის გახსნა იწვევს **ინტერნეტ/IPTV/VoIP მომსახურების აპარატურაზე** მოქმედი გარანტიის შეჩერებას. **დამკვეთის** ბრალით **ინტერნეტ/IPTV/VoIP მომსახურების აპარატურის** სრულად დაზიანების ან დაკარგვის შემთხვევაში, **დამკვეთი** ვალდებულია გადაუხადოს **შემსრულებელს ინტერნეტ/IPTV/VoIP მომსახურების აპარატურის** ღირებულება, რომლის ოდენობაც განისაზღვრება შეთანხმებით/დამატებითი შეთანხმებით. **დამკვეთის** ბრალით **ინტერნეტ/IPTV/VoIP მომსახურების აპარატურის** ნაწილობრივ დაზიანების შემთხვევაში (თუ შესაძლებელია დაზიანების აღმოფხვრა), **დამკვეთი** გადაუხდის **შემსრულებელს** დაზიანების აღმოფხვრის ხარჯებს. ამ მუხლით განსაზღვრულ ანგარიშსწორებას **დამკვეთი** განხორციელებს შესაბამისი **მომსახურების** ყოველთვიური საფასურის მომდევნო გადახდასთან ერთად ან **შემსრულებლის** მოთხოვნიდან 10 (ათი) კალენდარული დღის ვადაში.

12. მომსახურების მიწოდების გაზომვა ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისას

- 12.1 **დამკვეთისათვის** ამ ხელშეკრულების მიხედვით გამოყოფილი სიმძლავრეების გაზომვის და საანგარიშო თვეში ამ სიმძლავრეების საშუალო ოდენობების შეფასებას **შემსრულებელი** უზრუნველყოფს არსებული საუკეთესო პრაქტიკის შესაბამისად, რაც მოიცავს (მაგრამ არ შემოიფარგლება) ინტერნეტ სიმძლავრეების ტესტირების ფუნქციის მქონე ინტერნეტ-გვერდების გამოყენებას. **დამკვეთისათვის** გამოყოფილი სიმძლავრეების გაზომვის მეთოდისა და პროცედურის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება განხორციელდება **დამკვეთის** წერილობითი განცხადების წარდგენიდან 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში.
- 12.2 **დამკვეთის** მიერ **მომსახურების ხელშეკრულების** მიხედვით გამოყოფილი სიმძლავრეების გამოყენების (დამკვეთის ტრაფიკის) გაზომვას და საანგარიშო თვეში გამოყენებული სიმძლავრეების საშუალო ოდენობების შეფასებას ახორციელებს **შემსრულებელი დამკვეთის** შესაბამისი მოთხოვნის შემთხვევაში. **დამკვეთის** მიერ გამოყენებული სიმძლავრეების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება განხორციელდება **დამკვეთის** წერილობითი მოთხოვნის წარდგენიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში.

13. პორტების გახსნილობა ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისას

- 13.1 ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისას შემსრულებელი უზრუნველყოფს პორტების გახსნილობას. შეთავაზებული მომსახურების უსაფრთხოებიდან გამომდინარე შეზღუდული იქნება დაშვება მხოლოდ, 25-ე, 135-ე, 137-ე, 138-ე, 139-ე და 445-ე პორტებზე, რომლებიც წარმოადგენენ TCP პორტებს და მათზე დაშვების შეზღუდვა შემსრულებლის მიერ ხდება სპამის თავიდან აცილების, დამკვეთისა და შემსრულებლის ინფორმაციის/რესურსების დაცვის და უსაფრთხოების სხვა მიზნებისთვის. აღნიშნული პორტების გააქტიურება მოხდება დამკვეთის მხრიდან წერილობითი მოთხოვნის საფუძველზე.

თავი II - ოპტიკური ინტერნეტ მომსახურება

14. ოპტიკური ინტერნეტ მომსახურების კონკრეტული პირობები

- 14.1 ოპტიკური ინტერნეტ მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში დამკვეთს ნებისმიერ დროს მიეწოდება ინტერნეტი, რომლის სიჩქარე, ჩართული კომპიუტერების და საფოსტო ყუთების მაქსიმალური რაოდენობა, ვებ-სივრცის მოცულობა და სხვა დამატებითი პარამეტრები განსაზღვრულია დანართ N2-ში (მომსახურების პირობები) დამკვეთის მიერ არჩეული მომსახურების პაკეტის შესაბამისად.
- 14.2 შემსრულებლის სერვერზე განთავსებული რესურსებიდან პაკეტის გადაცემის დაყოვნება, დამკვეთის არხის დაუტვირთაობის შემთხვევაში შეადგენს არაუმეტეს 250 მლ/წმ;
- 14.3 შემსრულებლის სერვერზე განთავსებული რესურსებიდან პაკეტების დაკარგვა (პაკეტლოსი) შეადგენს არაუმეტეს 3,5%-ს;

თავი III – DSL ინტერნეტით მომსახურება

15. DSL ინტერნეტით მომსახურების კონკრეტული პირობები

- 15.1 DSL ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისათვის დამკვეთს აუცილებლად უნდა ჰქონდეს ფიქსირებული ქსელების ტელეფონის ნომერი ან უახლოესი სატელეფონო სადგურიდან/კომუტატორიდან ჰქონდეს მიყვანილი სატელეფონო წყვილი იმ ადგილამდე, სადაც სურს DSL მომსახურების მიღება. ამასთან, არ არის აუცილებელი დამკვეთი იყოს შემსრულებლის სატელეფონო აბონენტი.
- 15.2 DSL ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების პერიოდში შემსრულებლის მიერ მისაწოდებელი ინტერნეტის მახასიათებლები, კერძოდ: ლოკალური და გლობალური სიჩქარე, საფოსტო ყუთების რაოდენობა ვებ-სივრცის მოცულობა და სხვა კონკრეტული მახასიათებლები განსაზღვრულია დანართი N2-ით (მომსახურების პირობები).
- 15.3 დამკვეთი ეთანხმება პირობას, რომ ყოველი დამატებითი სიხშირული ფილტრისათვის (ე.წ. სპლიტერი) გადაიხდის საფასურს 10 (ათი) ლარის ოდენობით დღგ-ს ჩათვლით.
- 15.4 სატელეფონო კაბელის დაზიანების შემთხვევაში შემსრულებელი უზრუნველყოფს 20 (ოცი) მეტრი კაბელის შეცვლას თავისი ხარჯებით.
- 15.5 სატელეფონო კაბელის დაზიანების შეკეთებას, რომლის სიგრძეც აღემატება 20 მეტრს, განახორციელებს დამკვეთი საკუთარი ხარჯებით, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა დაზიანება შემსრულებლის მიზეზით არის გამოწვეული.
- 15.6 DSL ინტერნეტ მომსახურების განხორციელებისათვის გამოყენებული სატელეფონო ნომრის შეცვლისას დამკვეთს დაერიცხება ერთჯერადი გადასახადი 12 (თორმეტი) ლარის ოდენობით (დღგ-ს ჩათვლით).
- 15.7 ტექნოლოგიური თავისებურებიდან გამომდინარე მომსახურება არის ასიმეტრიული, რაც გულისხმობს დამკვეთის მიმართულებით მაქსიმალური სიჩქარის ტექნოლოგიურ ზღვარს 24 მეგაბიტი და შემსრულებლის მიმართულებით 1 მეგაბიტი. გაუგებრობისა და ორაზროვნების თავიდან ასაცილებლად, ეს სიჩქარეები არის მაქსიმალური ტექნოლოგიური ზღვარი და არა ფაქტობრივად მიწოდებული სიჩქარე. ფაქტობრივად მიწოდებული სიჩქარეები განსაზღვრულია დანართი N2-ით (მომსახურების პირობები) და ამ ზღვრის ფარგლებში, იცვლება პროპორციულად, პაკეტების მიხედვით.
- 15.8 DSL მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგიური თავისებურებებიდან გამომდინარე (სატელეფონო ქსელის გამოყენება), DSL მომსახურება და მისი ხარისხი დამოკიდებულია სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებლების, მათ შორის საქალაქთაშორისო ან საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურების ოპერატორების მოწყობილობების და მათი ფუნქციონირების ხარისხზე, რომელიც სცილდება შემსრულებლის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, შესაბამისად, შემსრულებელი პასუხს არ აგებს დამკვეთის

წინაშე მომსახურების შეფერხებისათვის, როცა ასეთი შეფერხება გამოწვეულია ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სხვა მომწოდებლების ან/და სატელეფონო ქსელების უხარისხობის/ გაუმართავობის მიზეზით.

თავი IV- Radio ინტერნეტ მომსახურება

16. Radio ინტერნეტ მომსახურების კონკრეტული პირობები

- 16.1 **Radio ინტერნეტ მომსახურების** გაწევა ხდება **შემსრულებლის** მიერ ფართოზოლოვანი ინტერნეტ-რესურსის **დამკვეთისათვის** სხვადასხვა უსადენო ტექნოლოგიის მეშვეობით მიწოდებით.
- 16.2 **Radio ინტერნეტ მომსახურების დამკვეთისათვის** მიწოდების პერიოდში, **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის** მისაწოდებელი ინტერნეტის სიჩქარე, ვებ-სივრცის მოცულობა, ელექტრონული საფოსტო ყუთების რაოდენობა, და სხვა კონკრეტული მახასიათებლები განსაზღვრულია დანართი N2-ით (**მომსახურების პირობები**) **დამკვეთის** მიერ არჩეული პაკეტის შესაბამისად.

თავი V – IPTV მომსახურება

17. IPTV მომსახურების კონკრეტული პირობები

- 17.1 არჩეულ **მომსახურების პაკეტში** შემავალი ტელეარხების ჩამონათვალი განისაზღვრება **წინამდებარე ხელშეკრულების** დანართი N3-ით (**სატელევიზიო არხების ჩამონათვალი**), რომელიც წარმოადგენს წინამდებარე **ხელშეკრულების** განუყოფელ ნაწილს და ელექტრონული ფორმით ერთვის წინამდებარე **ხელშეკრულებას**.
- 17.2 **IPTV მომსახურებით** სარგებლობისას ჩართული ტელევიზორების /**STB**-ების მაქსიმალური რაოდენობა და გადასახადი დამატებითი **STB**-ს ჩართვისთვის განისაზღვრება დანართი N2-ით (**მომსახურების პირობები**).
- 17.3 **IPTV მომსახურებით** სარგებლობის პერიოდში, დანართ N3-ში (სატელევიზიო არხების ჩამონათვალი) განსაზღვრულ ზოგიერთ ტელეარხებზე მომხმარებელს (**დამკვეთს**) შეუძლია გამოიყენოს ტელეტრანსლაციის პაუზის ფუნქცია (**Pause TV**), გარკვეულ ტელეარხებზე გადაცემის თავიდან ყურების ფუნქცია (**Watch from the beginning**), გარკვეულ ტელეარხებზე წინა ტელეგადაცემების ყურების საშუალება (**Timeshift**), გარკვეულ ტელეარხებზე გადაცემის ჩაწერის და გარკვეული დროის განმავლობაში სერვერზე შენახვის საშუალება (**VoD**), ვიდეოთეკიდან ფილმების ყურების ფუნქცია, **დამკვეთის** მხარის აღჭურვილობის ექსპლუატაციის წესების და ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დაცვით. **VoD** მომსახურება ვრცელდება მხოლოდ იმ კონტენტზე, რომელიც მოცემულია **დამკვეთის** ონლაინ კატალოგში და, რომელიც ხელმისაწვდომია **Set-Top Box-ების** მენიუდან. წინამდებარე პუნქტში გათვალისწინებული ფუნქციები შედის დანართი N2-ით (**მომსახურების პირობები**) განსაზღვრულ ყოველთვიურ საფასურში, თუმცა, ვიდეოთეკაში შემავალი ზოგიერთი კონტენტის ყურება, შესაძლოა, იყოს ფასიანი. ფასი განისაზღვრება **შემსრულებლის** მიერ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში.
- 17.4 **IPTV მომსახურებით** სარგებლობის პერიოდში, დანართი N3-ით განსაზღვრულ ზოგიერთ ტელეარხზე **დამკვეთს** შეუძლია ისარგებლოს ტელეგადაცემათა ელექტრონული ცნობარით (**EPG**), **IPTV აპარატურის** ექსპლუატაციის წესების და ამ **ხელშეკრულებით** განსაზღვრული პირობების დაცვით.
- 17.5 წინამდებარე მუხლით გათვალისწინებული ფუნქციები (**Timeshift, Pause TV, Watch from the beginning, Pause TV**) განსხვავდება სხვადასხვა ტელეარხის მიხედვით. **შემსრულებელი** არ იღებს ვალდებულებას, რომ დანართ N3-ში განსაზღვრულ ყველა **ტელეარხზე** შესაძლებელი იქნება აღნიშნული ფუნქციებით სარგებლობა. აღნიშნული ფუნქციებით სარგებლობა ცალკეულ შემთხვევებში დამოკიდებულია **ტელეარხის მომწოდებლების** სანებართვო პირობასა და შემსრულებლის ტექნოლოგიურ შესაძლებლობებზე. აღნიშნული ფუნქცი(ებ)ით სარგებლობა არ წარმოადგენს **IPTV მომსახურების** სავალდებულო ნაწილს, შესაბამისად, **შემსრულებელი** არ იღებს პასუხისმგებლობას **დამკვეთის** მიერ აღნიშნული ფუნქციებით სარგებლობის შესაძლებლობაზე. ამასთან, ტელეარხის ზემოაღნიშნული ფუნქციები შესაძლოა იცვლებოდეს პერიოდულად, რაზეც **შემსრულებელი დამკვეთს** არ გაუგზავნის შეტყობინებას.
- 17.6 კონკრეტული **ტელეარხის** ტრანსლაციის ხანგრძლივობა დღის განმავლობაში და ტრანსლაციის საათები რეგულირდება **ტელეარხების მომწოდებლების** ექსკლუზიური დისკრეციით და შეიძლება იცვლებოდეს დროთა განმავლობაში. **შემსრულებელი** ტელეარხების რეტრანსლაციას ახდენს იმ სახით, რა სახითაც არხები მოეწოდება **ტელეარხების მომწოდებლისგან**.

17.7 წინამდებარე ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში შემსრულებელი იტოვებს უფლებას დამკვეთს პერიოდულად, მომსახურების შეფერხების გარეშე შესთავაზოს სხვადასხვა ფუნქციონალური შესაძლებლობები სატელევიზიო ვერსიის სახით, რის შესახებაც წინასწარ მოხდება დამკვეთის გაფრთხილება დადგენილი წესით.

18. IPTV მომსახურებით სარგებლობის წესები

- 18.1 მომსახურებით სარგებლობისას აკრძალულია ისეთი ქსელური მოწყობილობების მონტაჟი, რომლებიც დამკვეთს აძლევს შესაძლებლობას შემსრულებლისაგან ფარულად ქსელში ჩართოს დანართი N2-ით (მომსახურების პირობები) გათვალისწინებული ტელევიზორების/STB-ების ლიმიტზე მეტი ოდენობის ტელევიზორები/STB-ები.
- 18.2 IPTV მომსახურების პაკეტის შემადგენელი ნებისმიერი ტელეარხის, ან ტელეარხის ნაწილის ნებისმიერი გზით ჩაწერა, რეტრანსლაცია, ნებისმიერი კომერციული მიზნებისათვის ტელეარხის ან მისი ჩანაწერის გამოყენება, საჯარო თავშეყრის ადგილებში ტელეარხების ან მათი ჩანაწერის ჩვენება იკრძალება, IPTV აპარატურის მენიუს ფუნქციის გამოყენების შემთხვევის გარდა.
- 18.3 IPTV მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში დამკვეთი ვალდებულია არ გახადოს რაიმე ფორმით ტელეარხის ჩანაწერი ფართო მასებისათვის ხელმისაწვდომი, ასევე, არ დაამზადოს და არ გაავრცელოს ტელემაუწყებლობის ნაწილის ვიდეოგრამის ასლები. დამკვეთი, ასევე, ვალდებულია დაიცვას საქართველოს კანონი საავტორო და მომიჯნავე უფლებების შესახებ და არ ჩაიდინოს საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 189-ე მუხლით გათვალისწინებული ქმედება ამ ხელშეკრულებით მიწოდებულ მომსახურებასთან დაკავშირებით.
- 18.4 დამკვეთი ვალდებულია, ასევე, მომსახურებით სარგებლობისას გაითვალისწინოს საქართველოს სატელეკომუნიკაციო კანონმდებლობის ყველა მოთხოვნა, მათ შორის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის ადმინისტრაციულ აქტებში ასახული არასრულწლოვნების მიერ ტელეარხების და სხვა კონტენტის გამოყენებასთან დაკავშირებული შეზღუდვები და სხვა.
- 18.5 თუ IPTV მომსახურების პაკეტი შეიცავს არასრულწლოვნებისათვის შეზღუდულ ტელეარხებს (18+ ტელეარხები/კონტენტი) ან/და ტელეარხებს/კონტენტს, რომელიც ხელმისაწვდომი ხდება მხოლოდ დამატებითი საფასურის გადახდის შემთხვევაში (ფასიანი ტელეარხები/კონტენტი), ამ ტელეარხების/კონტენტის ყურება მოხდება სპეციალური პინ-კოდის საფუძველზე, პინ-კოდის გადაცემის წესი განსაზღვრულია მომსახურების ძირითად პირობების მე-19 მუხლით. არასრულწლოვნებისათვის ამ ტელეარხების/კონტენტის ხელმისაწვდომობაზე პინ-კოდის გადაცემის შემდგომ პასუხისმგებელია დამკვეთი.
- 18.6 დამკვეთი ვალდებულია დაიცვას აპარატურის ექსპლუატაციის წესები. დამკვეთის სარგებლობაში/საკუთრებაში არსებული აპარატურის დამკვეთის მიზნით დაზიანების/განადგურების შემთხვევაში, შემსრულებელი პასუხს არ აგებს ამ აპარატურის შეცვლაზე/ შეკეთებაზე. ასეთ შემთხვევებში შეცვლა/ შეკეთება მოხდება მხოლოდ დამკვეთის ხარჯებით.

19. 18+ ტელეარხებზე/კონტენტზე ან/და ფასიან ტელეარხებზე/კონტენტზე პინ-კოდის გადაცემის და გამოყენების წესი

- 19.1 იმ შემთხვევაში, როდესაც დანართი N2-ით (მომსახურების პირობები) განსაზღვრული მომსახურების პაკეტი შეიცავს 18+ ტელეარხებს/კონტენტს ან/და ფასიან ტელეარხებს/კონტენტს, ამ ტელეარხების გამოყენებისათვის აუცილებელია პინ-კოდით სარგებლობა. ნებისმიერი პინ-კოდი უნდა იყოს კონფიდენციალური და დამკვეთი იღებს პასუხისმგებლობას მისი კონფიდენციალურობის დაცვაზე.
- 19.2 პინ-კოდის გადაცემა ხდება წინამდებარე ხელშეკრულების ძალაში შესვლის (გაფორმების) შემდგომ, კერძოდ პინ-კოდი დამკვეთს ეგზავნება მის მიერ შეთანხმებაში მითითებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე. IPTV მომსახურების დამატების შემთხვევაში პინ-კოდის გადაცემა ხდება დამატებითი შეთანხმების და მომსახურების პირობების გაფორმების შემდეგ.
- 19.3 პინ-კოდის დაკარგვის/დავიწყების შემთხვევაში დამკვეთი ვალდებულია მიმართოს შემსრულებელს და მოითხოვოს პინ-კოდის შეცვლა. ახალი პინ-კოდი დამკვეთს ეგზავნება მის მიერ შეთანხმებაში მითითებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე.
- 19.4 პინ-კოდი ავტომატურად გენერირდება შემსრულებლის კომპიუტერულ სისტემაში.

- 19.5 ზემოაღნიშნული პინ-კოდი **დამკვეთს** აძლევს ვიდეოთეკაში (VOD) განთავსებული სხვა ფასიანი კონტენტის ნახვის/შესყიდვის შესაძლებლობასაც.
- 19.6 **დამკვეთისათვის** ამ მუხლით დადგენილი წესით პინ-კოდის გადაცემის შემდგომ, არასრულწლოვნებისათვის **18+ ტელეარხების/კონტენტის** ან/და **ფასიანი ტელეარხების/კონტენტის** ხელმისაწვდომობაზე პასუხისმგებელია მხოლოდ **დამკვეთი**.

თავი VI – VoIP მომსახურების კონკრეტული პირობები

20. VoIP მომსახურების ძირითადი მახასიათებლები

- 20.1 **VoIP მომსახურება** ხორციელდება **დამკვეთისათვის** ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული ქსელის მეშვეობით (ინტერნეტ კაბელების მეშვეობით) **დამკვეთისათვის** შიდა, საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიწოდებით.
- 20.2 **VoIP მომსახურების** მიწოდებისათვის საჭირო **სააბონენტო მოწყობილობის** შექმნას, რომელიც შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ სავალდებულო ტექნიკურ მოთხოვნებსა და სტანდარტებს (ტელეფონი), **დამკვეთი** უზრუნველყოფს დამოუკიდებლად, რომელიც თავსებადი უნდა იყოს შემსრულებლის ქსელთან ან იღებს მას სარგებლობაში/საკუთრებაში **შემსრულებლისაგან**.
- 20.3 **VoIP მომსახურების** ინსტალაციის შემდგომ, ხდება **დამკვეთის შემსრულებლის** ქსელში ჩართვა **დამკვეთისათვის** შესაბამისი **სააბონენტო ნომრის** გამოყოფით. **VoIP მომსახურების** მიწოდების პერიოდში **დამკვეთს სააბონენტო ნომერი** გადაეცემა სარგებლობაში, რაც გულისხმობს, რომ **დამკვეთს** წინამდებარე **ხელშეკრულების** მოქმედების პერიოდში არ გააჩნია და არ წარმოეშობა საკუთრების უფლება ამ ნომერზე.
- 20.4 **წინამდებარე ხელშეკრულების** შეწყვეტისას **დამკვეთი** წვეტს სააბონენტო ნომრით სარგებლობას, და ნომერი უბრუნდება **შემსრულებელს**. ამ წესიდან გამონაკლისია **პორტირების** შემთხვევა, როდესაც **შემსრულებლის** ქსელიდან სხვა სატელეფონო **ოპერატორის** ქსელში პორტირებულ აბონენტს, **შემსრულებლის** მიერ მისთვის გადაცემული **სააბონენტო ნომერი** რჩება სარგებლობაში. ამ შემთხვევაში, **მიმღებ ოპერატორთან** ხელშეკრულების შეწყვეტისას (თუ ეს შეწყვეტა არ უკავშირდება კვლავ პორტირებას) **სააბონენტო ნომერი** უნდა დაუბრუნდეს **შემსრულებელს**.
- 20.5 **ხელშეკრულების** მოქმედების პერიოდში, **შემსრულებელს** აქვს უფლება საჭიროების შემთხვევაში (ნუმერაციის რესურსების ცვლილებისას, სატელეფონო კოდების ცვლილებისას, და სხვა) შეცვალოს **დამკვეთის სააბონენტო ნომერი**, **დამკვეთის** წინასწარი 10 (ათი) დღიანი შეტყობინების შემდგომ.
- 20.6 **VoIP მომსახურების** მიწოდებისას **დამკვეთისათვის** გადაცემული **სააბონენტო ნომერი**, სატელეფონო მომსახურების ტიპი და თვითრი სააბონენტო გადასახადის ოდენობა განისაზღვრება დანართ N2-ში (**მომსახურების პირობები**), შემავალი და გამავალი სხვადასხვა მიმართულებით განხორციელებული ზარების წუთობრივი ღირებულება მითითებულია დანართ N4-ში (**VoIP მომსახურების სატარიფო გეგმა**), რომელიც წარმოადგენს წინამდებარე **ხელშეკრულების** განუყოფელ ნაწილს და ელექტრონული ფორმით ერთვის წინამდებარე **ხელშეკრულებას**.
- 20.7 **შემსრულებელი** ვალდებულია, **დამკვეთის** წერილობითი მოთხოვნის შემთხვევაში, მოთხოვნიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში, მიაწოდოს **დამკვეთს** დეტალური ანგარიში (“დეტალური ანგარიში”) წინა საანგარიშო პერიოდებში გაწეული მომსახურების სახის, ტარიფის, თარიღის, მომსახურების გაწევის დროის, დროის ხანგრძლივობის (წუთობრივად), შემომავალი და გამავალი ზარების ნომრების შესახებ. ბოლო საანგარიშო პერიოდის შესახებ დეტალური ანგარიშის (გარდა შემომავალი ზარების ნომრების შესახებ ინფორმაციისა) მომზადება და **დამკვეთისთვის** მიწოდება არის უფასო. **შემსრულებელი** უფლებამოსილია **დამკვეთისათვის** შემომავალი ზარებისა და ბოლოს წინა საანგარიშო პერიოდების დეტალური ანგარიში მიაწოდოს მხოლოდ შესაბამისი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, რაც განისაზღვრება **შემსრულებლის** მიერ ყოველ ცალკეულ შემთხვევაში და არის ხარჯზე ორიენტირებული. **დამკვეთს** დეტალური ანგარიში მიეწოდება მატერიალური დოკუმენტის ფორმით **შემსრულებლის სერვის ცენტრში**.
- 20.8 **დამკვეთი** უფლებამოსილია, **შემსრულებლისათვის** წერილობითი განაცხადის წარდგენის შემდგომ შეცვალოს მისთვის გამოყოფილი **სააბონენტო ნომერი**, მხოლოდ **შემსრულებლის** თანხმობის შემთხვევაში.
- 20.9 **მხარეები** თანხმდებიან, რომ იმ შემთხვევაში, თუ **დამკვეთს** სურს მიიღოს მომხმარებლის სახელი (username) და პაროლი, რომლითაც ხდება **დამკვეთისათვის** მომსახურების მისაღებად გამოყოფილი **სააბონენტო ნომრის** იდენტიფიცირება და დაცვა **შემსრულებლის** ქსელში, მაშინ მან წინამდებარე ხელშეკრულების ძალაში შესვლის (გაფორმების) შემდგომ, მომხმარებლის სახელის (username) და პაროლის მისაღებად

საკონტაქტო ნომრიდან უნდა დარეკოს **შემსრულებლის ცხელ ხაზზე** და მოთხოვოს მომხმარებლის სახელი (username) და პაროლი. **დამკვეთს** მის მიერ მოთხოვნილი მომხმარებლის სახელი (username) და პაროლი გაეგზავნება მის მიერ **შეთანხმებაში** მითითებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე.

- 20.10 **დამკვეთი** მომხმარებლის სახელისა (username) და პაროლის გადაცემის შემდეგ თავად აგებს პასუხს მის დაცულობასა და გაუმჟღავნებლობაზე. შესაბამისად, თუ **დამკვეთი** არ იცავს უსაფრთხოების წესებს, რის გამოც მესამე პირების მიერ ხორციელდება მომსახურებით არასანქცირებული/უნებართვო სარგებლობა, **დამკვეთი** ვალდებულია, აუნაზღაუროს **შემსრულებელს** ამგვარი არასანქცირებული სარგებლობის პერიოდში გაწეული მომსახურების საფასური (სააბონენტო გადასახდელი და წუთობრივი მომსახურების საფასური) **ხელშეკრულებით** განსაზღვრული პირობებით. ამასთან, წინამდებარე მუხლით განსაზღვრული პირობა არ გამორიცხავს **შემსრულებლის** ვალდებულებას, თავადაც დაიცვას **დამკვეთის** username და პაროლი და არ გაუმჟღავნოს ის მესამე პირებს.

21. VoIP მომსახურების ხარისხი

- 21.1 სატელეფონო ქსელის აგებულების თავისებურებებიდან გამომდინარე **VoIP მომსახურება** და მისი ხარისხი დამოკიდებულია სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლების, მათ შორის საქალაქთაშორისო ან საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურების ოპერატორების მოწყობილობების და მათი ფუნქციონირების ხარისხზე, რომელიც სცილდება **შემსრულებლის** პასუხისმგებლობის ფარგლებს, შესაბამისად, **შემსრულებელი** პასუხს არ აგებს **დამკვეთის** წინაშე **მომსახურების** შეფერხებისათვის, როცა ასეთი შეფერხება გამოწვეულია ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სხვა მიმწოდებლების მიზეზით.
- 21.2 თუ **დამკვეთი** მომსახურების მისაღებად იყენებს გაუმართავ, დაზიანებულ ან დადგენილ ტექნიკურ ნორმებთან შეუსაბამო **სააბონენტო მოწყობილობას** (ტელეფონს) ან თუ ეს უკანასკნელი მოდიფიცირებულია ან შეკეთებულია **სააბონენტო მოწყობილობის** მწარმოებლის არაავტორიზებული პირის მიერ, ან/და მწარმოებელთან შეთანხმების გარეშე, **შემსრულებელი** პასუხს არ აგებს **მომსახურების** ისეთი შეფერხებისათვის, რაც გამოწვეულია ასეთი გაუმართავი **სააბონენტო მოწყობილობის** მიზეზით.

22. განხორციელებული ზარების ხანგრძლივობის განსაზღვრა

- 22.1 სატელეფონო ზარის ხანგრძლივობა გამოიანგარიშება ზარის მიმღები პირის, ან **სააბონენტო მოწყობილობის** მიერ ზარის წამოწყების პირისათვის პასუხის პირველივე წამიდან, სატელეფონო შეერთების გათიშვამდე.
- 22.2 **სააბონენტო მოწყობილობებს**, რომელთა საპასუხო სიგნალი უთანაბრდება გამომახებული პირის პასუხს და წარმოადგენს სატელეფონო შეერთების ხანგრძლივობის გაანგარიშების დაწყებას, განეკუთვნება: მონაცემთა გადაცემის აპარატურა, მათ შორის მოდემი და ფაქსის აპარატი, რომელიც ფუნქციონირებს ინფორმაციის ავტომატურად მიღების რეჟიმში; ნებისმიერი სააბონენტო მოწყობილობა, რომელიც აღჭურვილია ავტომოპასუხით; ხმოვანი ფოსტის მოწყობილობა; ნომრის ამომცნობი მოწყობილობა; სხვა სახის მოწყობილობა, რომელიც უზრუნველყოფს ან ახდენს ინფორმაციის გაცვლის შესაძლებლობის იმიტაციას გამომახებული პირის არარსებობისას.
- 22.3 სატელეფონო ზარის ხანგრძლივობის გამოანგარიშებისას, წუთობრივი ტარიფის აპლიკაციის მიზნებისათვის, სატელეფონო ზარის ხანგრძლივობა განისაზღვრება წამობრივი სიზუსტით.

23. პორტირება

- 23.1 **დამკვეთი ხელშეკრულების** მოქმედების პერიოდში, თუ მას გააჩნია დადებითი ბალანსი ან არ აქვს დავალიანება **შემსრულებლის** წინაშე, უფლებამოსილია განახორციელოს **პორტირება** სხვა სატელეფონო ოპერატორის ქსელში მისთვის **შემსრულებლის** მიერ გადაცემული ნომრით. ასეთ შემთხვევაში, ხდება **დამკვეთსა** და **შემსრულებელს** შორის **ხელშეკრულების** მოშლა, რაც გულისხმობს **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის VoIP მომსახურების** მიწოდების შეწყვეტას.
- 23.2 **დამკვეთი** უფლებამოსილია გააფორმოს **VoIP მომსახურების ხელშეკრულება** **შემსრულებელთან** სხვა სატელეფონო ქსელის ოპერატორიდან **შემსრულებლის** ქსელში **პორტირების** შედეგად, **დონორი ოპერატორის** მიერ მისთვის სარგებლობაში გადაცემული სატელეფონო ნომრით. ასეთ შემთხვევაში,

შემსრულებელი, როგორც **მიმღები ოპერატორი**, არ გადასცემს მას სარგებლობაში ახალ **სააბონენტო ნომერს**, მოხდება მხოლოდ სატელეფონო მომსახურების მიწოდება **დამკვეთის** მიერ არჩეული **მომსახურების პაკეტის** შესაბამისად.

- 23.3 **სააბონენტო ნომრის** პორტირება, როგორც **შემსრულებლის** საკომუნიკაციო ქსელში, ასევე, **შემსრულებლის** საკომუნიკაციო ქსელიდან სხვა სატელეფონო საკომუნიკაციო ქსელის **ოპერატორის** ან მომსახურების მიმწოდებლის მიმართულებით, ხორციელდება მხოლოდ **პორტაბელურობის დებულების** მიერ განსაზღვრული წესების მიხედვით.
- 23.4 **შემსრულებელი** უფლებამოსილია უარი თქვას პორტირების გზით **სააბონენტო ნომრის** თავის საკომუნიკაციო ქსელში ჩართვაზე, თუ მას არ გააჩნია პორტირების მსურველი პირის მომსახურებისათვის საჭირო ტექნოლოგიური საშუალებები (საკომუნიკაციო ქსელი პორტირების მსურველი პირის მისამართზე) და თუ მოცემული პორტირებული **სააბონენტო ნომრის** მომსახურებისათვის მას მოუწევს დამატებითი ხარჯების გაღება.
- 23.5 **დონორ ოპერატორთან** არსებულ ანგარიშზე, პორტირებული **სააბონენტო ნომრით** მომსახურების მიმღები ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) გაუხარჯავი თანხა მიიმართება **მიმღებ ოპერატორთან**, ამავე ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) ანგარიშზე გადარიცხვის მომსახურების ხარჯების გამოკლებით.
- 23.6 **შემსრულებელი** ვალდებულია უზრუნველყოს პორტირებულ და არაპორტირებულ **სააბონენტო ნომრებზე** ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეების მიწოდების თანაბარი შესაძლებლობა და ერთგვაროვანი ხარისხი.

24. პორტირების წინაპირობები

- 24.1 როდესაც **შემსრულებელი** არის **მიმღები ოპერატორი**, მაშინ **VoIP** ქსელში ჩართვის მსურველი **დამკვეთი** მიმართავს **შემსრულებლის** შესაბამის **სერვის ცენტრს** და ავსებს **შემსრულებლის** მიერ დამტკიცებულ განაცხადის ფორმას.
- 24.2 თუ **შემსრულებელი** არის **დონორი ოპერატორი** და **დამკვეთს** სურს **VoIP** ქსელიდან პორტირება სხვა საკომუნიკაციო ქსელის **ოპერატორთან**, მაშინ **დამკვეთი** პირდაპირ მიმართავს სასურველ **მიმღებ ოპერატორს**, შემსრულებლის თანხმობისა და მისთვის რაიმე შეტყობინების გაგზავნის გარეშე.
- 24.3 **მიმღებ ოპერატორთან** **დამკვეთის** მიერ გაკეთებული განაცხადების საფუძველზე, **მიმღები ოპერატორი** თავად მოახდენს **დონორი ოპერატორის** ინფორმირებას **პორტაბელურობის** დებულებით დადგენილი წესის შესაბამისად.
- 24.4 **VoIP** ქსელში ჩართვის მსურველი, **დამკვეთის** მიერ **შემსრულებელთან** წარდგენილ განაცხადთან ერთად, ვალდებულია გააფორმოს **შემსრულებელთან ხელშეკრულება VoIP მომსახურების** მიწოდების შესახებ.
- 24.5 **შემსრულებელი** **დამკვეთის** მიერ წარდგენილი **VoIP** ქსელში პორტირების მოთხოვნის განაცხადის საფუძველზე, უზრუნველყოფს განაცხადში მითითებული **სააბონენტო ნომრის** პორტირებას, განაცხადში განსაზღვრულ თარიღამდე, იმ შემთხვევაში თუ:
 - 24.5.1 განაცხადი წარდგენილია უფლებამოსილი პირის – **სააბონენტო ნომრის** მართლზომიერი მფლობელის მიერ, რომელსაც გაფორმებული აქვს ხელშეკრულება **დონორ ოპერატორთან** მომსახურების მიღებაზე და **შემსრულებელთან** განაცხადის წარდგენის დღეს სარგებლობს **დონორი ოპერატორის** მომსახურებით.
 - 24.5.2 განაცხადში მითითებული ინფორმაცია არ არის დაუსრულებელი, უზუსტო, ყალბი, მცდარი, ან/და არ შეესაბამება, განაცხადში მითითებულ სააბონენტო ნომერთან დაკავშირებით, **დონორ ოპერატორთან** შენახულ/რეგისტრირებულ ინფორმაციას;
 - 24.5.3 **VoIP** ქსელში პორტირების მსურველ პირს არ აქვს წარდგენილი განაცხადი იგივე სააბონენტო ნომრის სხვა **მიმღებ ოპერატორთან** პორტირების თაობაზე;
 - 24.5.4 განაცხადში განსაზღვრული **სააბონენტო ნომრის** უკანასკნელი პორტირებიდან გასულია 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღე.
 - 24.5.5 განაცხადში განსაზღვრული სააბონენტო ნომრის აბონენტად გახდომიდან გასულია 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღეზე მეტი;
 - 24.5.6 პორტირების მსურველ პირს **დონორი ოპერატორის** მიმართ არ გააჩნია წინა თვის/თვეების დავალიანება და არ აქვს დავალიანების გამო შეზღუდული მომსახურების მიწოდება, რაც უკავშირდება **სააბონენტო ნომრით** სარგებლობას/მომსახურებას;
 - 24.5.7 განაცხადში მითითებულ **სააბონენტო ნომრებზე** და მისამართზე ტექნიკურად **VoIP მომსახურების** მიწოდება შესაძლებელია.

- 24.5.8 პორტირების მსურველი პირი არ ითხოვს პორტირებას ფიჭური ორგანიზების ტიპის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებით ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელ ავტორიზებულ პირთან.
- 24.5.9 პორტირების თაობაზე განაცხადის წარდგენის თარიღსა და აბონენტის (**დამკვეთის**) მიერ განაცხადში მითითებულ პორტირების სასურველ თარიღამდე ვადა არ შეიძლება იყოს 3 (სამ) სამუშაო დღეზე ნაკლები.
- 24.6 **VoIP** ქსელში პორტირებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, **შემსრულებელი** აცნობებს მომხმარებელს პორტირებაზე უარის თქმის მიზეზების შესახებ. **VoIP** ქსელში პორტირების მსურველი მომხმარებლის მიერ პორტირებაზე უარის თქმის მიზეზების აღმოფხვრის შემდეგ, ეს უკანასკნელი უფლებამოსილია განმეორებით მიმართოს **ოპერატორს** პორტირების თაობაზე განაცხადით.
- 24.7 პორტირების პროცესის მიმდინარეობისას შესაძლებელია **დამკვეთის** დროებით, ნაწილობრივ ან სრულიად შეუწყდეს მომსახურება, რომლის მაქსიმალური ჯამური ხანგრძლივობა არ უნდა აღემატებოდეს პორტირების შესახებ განაცხადში მითითებულ დროს. აღნიშნულ შემთხვევაში, **ოპერატორი** არ არის პასუხისმგებელი ასეთ მომსახურების შეფერხებაზე და აღნიშნული შემთხვევა არავითარ საფუძველს არ ქმნის, და არ წარმოშობს **დამკვეთის** უფლებას, მოითხოვოს რაიმე სახის ზიანის ანაზღაურება.
- 24.8 **VoIP** ქსელიდან სხვა საკომუნიკაციო ქსელის **ოპერატორის** ან მომსახურების მიმწოდებლის მიმართულებით პორტირებისას **დამკვეთი** ვალდებულია, **მიმღებ ოპერატორთან** განაცხადის წარდგენამდე, დაფაროს **სააბონენტო ნომერთან** დაკავშირებული არსებული დავალიანება და მთლიანად შეასრულოს **შემსრულებელთან** გაფორმებული **ხელშეკრულების** საფუძველზე წარმოშობილი შეუსრულებელი, მათ შორის ფულადი ვალდებულებები.

თავი VIII – დასკვნითი დებულებები

25. განცხადებები და გარანტიები

- 25.1 **ხელშეკრულებაზე** ელექტრონული თანხმობის განცხადებით **დამკვეთი** აცხადებს და იძლევა გარანტიას, რომ:
- 25.1.1 **ხელშეკრულების** დადების (ელექტრონული თანხმობის გაცხადების) დროისათვის არის ქმედუნარიანი;
- 25.1.2 მას გააჩნია სრული უფლებამოსილება მის სახელზე დარეგისტრირდეს შეკვეთილი **მომსახურება**. ასევე **დამკვეთი** ადასტურებს, რომ მის მიერ მოპოვებულია ყველა აუცილებელი თანხმობა, ან/და ნებართვა, რომელიც საჭიროა **დამკვეთის** სახელზე **მომსახურების** დასარეგისტრირებლად ან/და **მომსახურების** საინსტალაციოდ;
- 25.1.3 **ხელშეკრულება** იდება მის მიერ ნებაყოფლობით;
- 25.1.4 მისი ქმედება არ არის/არ იქნება მიმართული **შემსრულებლის** მოტყუებისაკენ;
- 25.1.5 მის მიერ წარმოდგენილი მონაცემები, მათ შორის **საკონტაქტო მონაცემები** სწორია;
- 25.1.6 მას აქვს შესაძლებლობა შეასრულოს **ხელშეკრულებიდან** გამომდინარე ფინანსური ვალდებულებები და **ხელშეკრულების** გაფორმების მომენტში მის წინააღმდეგ არ მიმდინარეობს სამოქალაქო, სისხლისსამართლებრივი ან ადმინისტრაციული წარმოება, ან სხვა ისეთი გარემოება, რომელიც საფრთხეს შეუქმნის ან დააბრკოლებს **ხელშეკრულებით** ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას;
- 25.1.7 იგი კეთილსინდისიერად, სრულად და ჯეროვნად შეასრულებს **ხელშეკრულებით** ნაკისრ ვალდებულებებს.
- 25.2 **დამკვეთის** განცხადებები და გარანტიები ძალაშია მხარეთა მიერ **ხელშეკრულების** საფუძველზე ნაკისრი ვალდებულებების სრულად და ჯეროვნად შესრულებამდე, მიუხედავად **ხელშეკრულების** სრულად ან ნაწილობრივ შეწყვეტისა.
- 25.3 **შემსრულებელი** აცხადებს, რომ გამოიყენებს მის მფლობელობაში არსებულ ყველა შესაძლო და ხელმისაწვდომ რესურსსა და ძალისხმევას **მომსახურების** მაღალი ხარისხით მიწოდებისათვის, მაგრამ გარანტიას არ იძლევა, რომ **მომსახურება** იქნება სრულიად შეუფერხებელი ან უწყვეტი.
- 25.4 წინამდებარე **ხელშეკრულებაზე** ელექტრონული თანხმობის განცხადებით, **დამკვეთი** აცხადებს, რომ იგი თანახმაა **შემსრულებლის** მიერ მოხდეს **დამკვეთის** შესახებ არსებული პერსონალური მონაცემების დამუშავება, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის დ) ქვეპუნქტის თანახმად. **დამკვეთი**, ასევე აცხადებს თანხმობას, პერსონალური მონაცემების გადაცემა ნებისმიერი ჯერადობით მოხდეს მესამე პირებისათვის, **შემსრულებლის** მიერ მესამე პირებისათვის დაკვეთილი ბაზრის კვლევის, მომსახურების გაუმჯობესების და სხვა მიზნებისათვის.
- 25.5 **შემსრულებელი** ვალდებულია დაიცვას **დამკვეთის** პერსონალური ინფორმაცია (მონაცემები) „პერსონალურ

მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად.

- 25.6 **დამკვეთს** უფლება აქვს მიიღოს ინფორმაცია მის შესახებ დამუშავებულ პერსონალურ მონაცემთა თაობაზე, მოითხოვოს მათი გასწორება, განახლება, დამატება, დაბლოკვა, წაშლა და განადგურება.
- 25.7 პერსონალური მონაცემების მიწოდება **დამკვეთის** მიერ **შემსრულებლისათვის** ხდება ნებაყოფლობით.
- 25.8 **მხარეები** ადასტურებენ, რომ წინამდებარე **ხელშეკრულების** შინაარსი ზუსტად გამოხატავს მხარეთა ნებას და რომ მათ მიერ ნების გამოვლენა მოხდა ამ **ხელშეკრულების** შინაარსის გონივრული განსჯის შედეგად და არა მარტოდენ სიტყვა სიტყვითი მნიშვნელობიდან.

26. ფორს-მაჟორი

- 26.1 არც ერთი **მხარე** არ აგებს პასუხს მეორე მხარის წინაშე და თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან საკუთარი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არასათანადოდ შესრულების გამო, თუ ამის მიზეზი გახდა საგანგებო ხასიათის მქონე გადაულახავი ძალა (ფორს-მაჟორი), რომლის წარმოშობაზე **ხელშეკრულების** მონაწილე მხარეები პასუხს არ აგებენ და რომლის არსებობის ან წარმოშობის შესახებ წინამდებარე **ხელშეკრულების** დადების მომენტში არ შეეძლოთ სცოდნოდათ. ამასთან, **მხარე**, რომელიც აცხადებს ფორს-მაჟორული გარემოებების დადგომის შესახებ, **ხელშეკრულების** საფუძველზე ნაკისრი ვალდებულებებისგან უნდა გათავისუფლდეს მხოლოდ იმ მოცულობით, რომლითაც აღნიშნული ვალდებულებების განხორციელება შეფერხებულია ფორს-მაჟორული გარემოებებით და არ უნდა გათავისუფლდეს **ხელშეკრულებით** დაკისრებული ნებისმიერი სხვა ისეთი ვალდებულებისგან, რომელსაც არ აფერხებს ფორს-მაჟორული გარემოებები.
- 26.2 გადაულახავ ძალად ჩაითვლება შემდეგი (და არა მხოლოდ):
 - 26.2.1 სტიქიური უბედურებანი (ხანძარი, წყალდიდობა, მიწისძვრა, შტორმი და სხვა.);
 - 26.2.2 გამოცხადებული ან გამოუცხადებელი ომი, სამოქალაქო არეულობა, გაფიცვა, ლოკაუტი, მასობრივი არეულობა, საბოტაჟი, ტერორისტული აქტი, ნებისმიერი სახის საომარი მოქმედებები, ტერორისტული აქტი, საგანგებო მდგომარეობა, ეპიდემიები, ბლოკადა ან ნებისმიერი ეკონომიკური ემბარგო;
 - 26.2.3 **შემსრულებლის** მაგისტრალური კაბელის ან საკომუნიკაციო ქსელის დაზიანება, ტექნიკური საშუალებების განადგურება; ელექტროენერჯის მიწოდების შეწყვეტა;
 - 26.2.4 **მომსახურების** შეფერხება ან შეწყვეტა, რომელიც გამოწვეულია იმ სამუშაოების ჩატარებით, რომელიც მიმართულია მომსახურების ხარისხის შენარჩუნებისაკენ ან გაუმჯობესებისაკენ ან/და ახალი ტექნოლოგიების დანერგვისაკენ;
 - 26.2.5 ხელისუფლების ნებისმიერი ერთეულის ან ხელისუფლების მიერ საამისოდ კომპეტენტურად განსაზღვრული ორგანოს გადაწყვეტილება და ისეთი ნორმატიული აქტების გამოცემა, რომლებიც ზემოქმედებენ მხარეების მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებაზე და ცვლიან, წვეტენ ან აჩერებენ წინამდებარე ხელშეკრულების დებულებებსა და პირობებს.
- 26.3 ფორს-მაჟორული გარემოებების წარმოშობის შესახებ **მხარემ** დაუყონებლივ უნდა აცნობოს მეორე **მხარეს** მის ხელთ არსებული საკომუნიკაციო საშუალებებით (ტელეფონი, ფოსტა, ელექტრონული ფოსტა, კურიერი და სხვა). თუ ასეთი შეტყობინება არ იქნება გაკეთებული 5 (ხუთი) კალენდარული დღის ვადაში, **მხარეს** უფლება არ აქვს პასუხისმგებლობისგან განთავისუფლების მიზნით მიუთითოს ასეთ გარემოებებზე, თუკი შეტყობინების არ გაგზავნა არ იყო გამოწვეული ამ გარემოებებით.
- 26.4 ფორს-მაჟორული გარემოებების შეწყვეტისთანავე **მხარეები** დაუყონებლივ აგრძელებენ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას.
- 26.5 ფორს-მაჟორული გარემოებების არსებობის პირობებში, ვალდებულების შესრულების პერიოდი შეჩერდება იმ დროით, რა დროსაც გასტანა ასეთმა გარემოებებმა, თუ **მხარეთა** შორის არ იქნა მიღწეული სხვაგვარი შეთანხმება. თუ **მხარეების** მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობა გაგრძელდა 3 (სამ) თვეზე მეტ ხანს, თითოეული **მხარე** უფლებამოსილია ცალმხრივად შეწყვიტოს **მომსახურების ხელშეკრულების** მოქმედება, მეორე მხარისათვის წერილობითი შეტყობინების გაგზავნის გზით.

27. მხარეთა პასუხისმგებლობა და ზიანის ანაზღაურება

- 27.1 **დამკვეთი** პასუხს აგებს **ხელშეკრულებით** ნაკისრი ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობით ან არაჯეროვნად შესრულებით **შემსრულებლისათვის** მიყენებულ ნებისმიერ პირდაპირ

და არაპირდაპირ ზიანზე (ზარალზე). ზიანის (ზარალის) ანაზღაურება არ ათავისუფლებს **დამკვეთს ხელშეკრულებით** ნაკისრი ვალდებულების შესრულებისაგან.

- 27.2 **დამკვეთი** უფლებამოსილია მოითხოვოს **შემსრულებლისაგან** პირდაპირი ზიანის (ზარალის) ანაზღაურება, თუ ზიანი (ზარალი) გამოწვეულია **შემსრულებლის** ბრალით ან უხეში გაუფრთხილებლობით. **შემსრულებლის** მხრიდან ანაზღაურებას არ ექვემდებარება არაპირდაპირი ზიანი (ზარალი), როგორცაა მაგალითად მიუღებელი შემოსავალი, შედეგობრივი დანაკარგი და სხვა. ანაზღაურებას ექვემდებარება მხოლოდ ის ზიანი, რომელიც **შემსრულებლისათვის** წინასწარ იყო სავარაუდო და წარმოადგენს ზიანის გამომწვევი მოქმედების უშუალო შედეგს.
- 27.3 **შემსრულებელი** პასუხს არ აგებს **დამკვეთის** მიერ ჩადენილ კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევაზე.

28. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და შეწყვეტის პირობები

- 28.1 წინამდებარე **ხელშეკრულება** დადებულია ითვლება **დამკვეთის** მიერ წინამდებარე პირობებზე ელექტრონული ფორმით დათანხმებისთანავე (ლილაკზე „გავეცანი და ვეთანხმები“ თითის დაჭერისთანავე) და მოქმედებს 1 (ერთი) წლის განმავლობაში. **დამკვეთის** მიერ **ხელშეკრულების** პირობებზე ელექტრონული სახით თანხმობის განცხადება უთანაბრდება **დამკვეთის** ხელმოწერას და **ხელშეკრულება** ითვლება დადებულიად და აღნიშნულთან დაკავშირებით ყველა სხვაგვარი ინტერპრეტაცია მომავალში ჩაითვლება ბათილად.
- 28.2 თუ **დამკვეთი**, **ხელშეკრულების** ყოველი ერთწლიანი ვადის დასრულებამდე 1 (ერთი) კვირით ადრე მაინც არ აცნობებს **შემსრულებელს** წერილობით მისი შეწყვეტის განზრახვის შესახებ, **მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების** მოქმედება გრძელდება ყოველი შემდგომი ერთწლიანი პერიოდით.
- 28.3 **ხელშეკრულება** შეიძლება შეწყდეს ვადაზე ადრე, შემდეგ შემთხვევებში:
- 28.3.1 **დამკვეთის** მიერ **მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულებით** ნაკისრი ვალდებულების შეუსრულებლობისას;
- 28.3.2 **შემსრულებლის** მიერ **ხელშეკრულებაში** ცვლილებების შეტანის შესახებ **დამკვეთისათვის** კანონმდებლობით ან/და წინამდებარე **ხელშეკრულებით** დადგენილი ფორმით გაგზავნილი შეტყობინების მიღებიდან საამისოდ დადგენილ ვადაში **დამკვეთის** მიერ ცვლილებებზე უარის გაცხადებისას;
- 28.3.3 **მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულებით** ან/და კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევაში.
- 28.3.4 **დამკვეთის** ინიციატივით ნებისმიერ დროს, **შემსრულებლისათვის** შეწყვეტის შესახებ წერილობითი მიმართვითა და **მომსახურებისათვის** გათვალისწინებული ყველა დავალიანების დაფარვის და სხვა ვალდებულებების სრულად შესრულების შემთხვევაში.
- 28.4 **დამკვეთის** ინიციატივით **ხელშეკრულების** შეწყვეტის შემთხვევაში, თუ **დამკვეთს** გამოყენებული აქვს მე-7 მუხლის მე-14 პუნქტით გათვალისწინებული ფასდაკლება წინასწარ გადახდისათვის, შეწყვეტის შემდგომ **დამკვეთს** დაუბრუნდება შემდეგი ოდენობის თანხა: **დამკვეთის** მიერ წინასწარ გადახდილი თანხებს გამოკლებული **შემსრულებლის** მიერ **დამკვეთისათვის** უკვე გაწეული მომსახურების პროპორციული საფასური და ფასდაკლების სრული თანხა. ამასთან, თუ **დამკვეთს** წინასწარ აქვს გადახდილი შესაბამისი **მომსახურების პაკეტის** საფასური 1 (ერთი) წლის ან მეტი პერიოდისათვის და აღნიშნული **მომსახურების პაკეტის** მიწოდების შესახებ **მომსახურების ძირითად ხელშეკრულებას** წყვეტს მისი ძალაში შესვლიდან 6 (ექვსი) თვის გასვლის შემდეგ, **დამკვეთისათვის** დასაბრუნებელი თანხის დაანგარიშებისას გათვალისწინებული იქნება მე-7 მუხლის მე-14 პუნქტის მე-2 ქვეპუნქტში მითითებული ფასდაკლება (ანუ მოხდება არა ფასდაკლების სრული თანხის გამოკლება დასაბრუნებელი თანხის ოდენობიდან, არამედ ჩვეულებრივ, ფასდაკლებული საფასური შემცირდება თვეების პროპორციულად).
- 28.5 **დამკვეთი** ვალდებულია, **მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების** ნებისმიერი მიზეზით შეწყვეტის შემთხვევაში, შეწყვეტიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის განმავლობაში დაუბრუნოს **შემსრულებელს** მისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული **აპარატურა**. წინააღმდეგ შემთხვევაში, **აპარატურა** ჩაითვლება განადგურებულად **დამკვეთი** ვალდებულია გადაუხადოს **შემსრულებელს** **აპარატურის** ღირებულება, რომელიც მითითებულია **შეთანხმებაში/დამატებით შეთანხმებაში/მიღება-ჩაბარების აქტში**.
- 28.6 წინამდებარე **მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების** შეწყვეტისა და **აპარატურის** დემონტაჟის შემდგომ **დამკვეთისათვის** სასურველი მომსახურების განახლება შესაძლებელია ახალი **ხელშეკრულების** გაფორმების შემდეგ.

- 28.7 ხელშეკრულების სრულად ან ნაწილობრივ შეწყვეტა არ ათავისუფლებს დამკვეთს ხელშეკრულებით ნაკისრი ან/და კანონმდებლობით დადგენილი ვალდებულებების სრულად და ჯეროვნად შესრულებისაგან (მათ შორის ერთმნიშვნელოვნად ხელშეკრულების შეწყვეტამდე მიღებული მომსახურების საფასურის სრულად გადახდის ვალდებულებისაგან).
- 28.8 ორაზროვნებისა და გაუგებრობის თავიდან აცილების მიზნით მხარეები თანხმდებიან შემდეგზე: იმ შემთხვევაში როდესაც დამკვეთსა და შემსრულებელს შორის გაფორმებული შეთანხმება ითვალისწინებს სხვადასხვა მომსახურების მიწოდებას და ხდება ერთ-ერთი მომსახურების მოქმედების შეწყვეტა (გაუქმება), მაშინ:
- 28.8.1 ძალაში რჩება ყველა სხვა მომსახურება;
- 28.8.2 მოქმედებას წყვეტს მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების ის კონკრეტული თავი რომელიც ეხება შეწყვეტილ მომსახურებას;
- 28.8.3 მხარეები ასევე თანხმდებიან, რომ დამკვეთის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ნებისმიერი თანხის (დავალიანების) დადგენილ ვადაში გადაუხდელობის ან სხვა ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, შემსრულებელი უფლებამოსილია შეუწყვიტოს ან შეუზღუდოს დამკვეთს იმ მომსახურების მიწოდებაც, რომლის მიწოდებაც ტექნიკურად დამოკიდებულია იმ მომსახურების მიწოდებაზე, რომლის საფასურიც (დავალიანებაც) არ იქნება დროულად გადახდილი დამკვეთის მიერ.

29. მარეგულირებელი კანონმდებლობა და დავების გადაწყვეტა

- 29.1 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულებით და მისი დანართებით გაუთვალისწინებელი ყველა საკითხი, მხარეთა შეთანხმებით მოწესრიგდება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.
- 29.2 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულების შესრულებასთან დაკავშირებულ ყველა დავას, უთანხმოებას და პრეტენზიას მხარეები წყვეტენ ურთიერთმოლაპარაკების გზით. შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში, დამკვეთს შეუძლია ერთჯერადად მიმართოს შემსრულებლის აბონენტთა პრეტენზიების განყოფილებას.
- 29.3 მომსახურების პირობებთან დაკავშირებული პრეტენზიები მხარეებმა შეიძლება ერთმანეთს წაუყენონ წერილობით ან/და ზეპირად. დამკვეთის წერილობითი პრეტენზია/საჩივარი შედგენილი უნდა იქნას განცხადების სახით და წარედგინოს/მიეწოდოს შემსრულებელს ადმინისტრაციული ოფისის მისამართზე: ქ. თბილისი, პოლიტკოვსკაიას N7 აბონენტთა პრეტენზიების განყოფილებას ან შემსრულებლის ნებისმიერი რეალიზაციისა და აბონენტთა მომსახურების ოფისს. პრეტენზიაში დამკვეთმა უნდა მიუთითოს ვინაობა, მისამართი, საკონტაქტო ინფორმაცია. პრეტენზიაში მკაფიოდ და სრულყოფილად უნდა იყოს ჩამოყალიბებული თუ რა მიაჩნია დამკვეთს შემსრულებლის მხრიდან არასწორ ან არასამართლიან ქმედებად, მოთხოვნა და გარემოებები, რომელსაც მოთხოვნა ეფუძნება. დამკვეთის მიერ წარდგენილი პრეტენზია განხილული იქნება კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში.
- 29.4 მხარეებს, შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში ნებისმიერ დროს შეუძლიათ მიმართონ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ან საქართველოს სასამართლოს.

30. დასკვნითი დებულებები

- 30.1 წინამდებარე ხელშეკრულება ფორმდება ელექტრონული ფორმით, კერძოდ დამკვეთი ხელშეკრულების პირობებს ეცნობა შემსრულებლის ვებ-გვერდზე ელექტრონული ფორმატით და ხელშეკრულების პირობებზე თანხმობას ადასტურებს ხელშეკრულების ბოლოს მითითებულ ღილაკზე „გავეცანი და ვეთანხმები“ თითის დაჭერით (დათანხმებით). აღნიშნული თანხმობით დამკვეთი ადასტურებს, რომ სრულად გაეცნო ხელშეკრულების პირობებს, სრულად გააცნობიერა მისი შინაასრი და სამართლებრივი შედეგები, სრულად ეთანხმება მის პირობებს და მისთვის სრულიად მისაღებია იგი. ელექტრონული ფორმით გაკეთებული თანხმობა უთანაბრდება დამკვეთის მიერ ხელშეკრულების ხელმოწერას და აქვს მატერიალურ დოკუმენტზე პირადი ხელმოწერის თანაბარი იურიდიული ძალა.
- 30.2 ყველა ის შემთხვევა და პირობა, რომელიც გათვალისწინებული არ არის წინამდებარე ხელშეკრულებით და მისი დანართებით, განიხილება და გადაწყდება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

- 30.3 წინამდებარე **ხელშეკრულების** ყველა პირობა და დებულება ვრცელდება და სავალდებულოა მხარეთა უფლებამონაცვლეთათვის, სამართალმემკვიდრეთათვის, წარმომადგენელთათვის, რწმუნებულებისა და მუშაკებისათვის.
- 30.4 **ხელშეკრულება** მისი შემადგენელი ნაწილებით (შეთანხმება, დანართები) მოიცავს **მხარეთა** შორის არსებულ ყველა წინასწარ შეთანხმებასა და შესაბამისად მისი ხელმოწერისთანავე ძალას კარგავს მხარეთა შორის მანამდე არსებული და **ხელშეკრულების** საგანთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტი, მიმოწერა და ზეპირი შეთანხმება.
- 30.5 წინამდებარე **ხელშეკრულების** ყველა დანართი, **მხარეთა** შორის გაფორმებული **შეთანხმების** ჩათვლით, წარმოადგენს წინამდებარე **ხელშეკრულების** განუყოფელ ნაწილს.
- 30.6 წინამდებარე **ხელშეკრულება** შედგება: წინამდებარე ხელშეკრულების, დანართი N1 – შეთანხმების, დანართი N2 – მომსახურების პირობების, დანართი N3 - სარტელევიზიო არხების ჩამონათვალი, დანართი N4 – VoIP მომსახურების სატარიფო გეგმის, დანართი N5 - დამატებითი შეთანხმების და სხვა დანართებისგან. **ხელშეკრულების** დანართ(ებ)ზე სრულად ვრცელდება **ხელშეკრულების** მოქმედება. ამასთან, **ხელშეკრულების** და **ხელშეკრულების დანართის** პირობებს შორის წინააღმდეგობის ან შეუსაბამობის არსებობისას, ამგვარი დანართის პირობებს მიენიჭება უპირატესობა იმ საკითხებთან მიმართებაში, რომელთა დასარეგულირებლად დადებულია ამგვარი დანართი.
- 30.7 მოქმედი კანონმდებლობის ცვლილება, რომელიც ცვლის ან აუქმებს ძირითადი **ხელშეკრულების** რომელიმე დებულებას, არ იწვევს მთლიანად **ხელშეკრულების** ან მისი სხვა დებულებების ბათილობას. ამ შემთხვევაში მხარეები შეეცდებიან მოქმედ კანონმდებლობასთან შეუსაბამო ან ბათილი დებულება შეცვალონ ისეთი დებულებით, რომელიც ყველაზე უკეთ ასახავს კანონმდებლობასთან შეუსაბამო ან ბათილი დებულების არსს.
- 30.8 სახელშეკრულებო მოთხოვნების ხანდაზმულობის ვადა შეადგენს 3 (სამი) წელს.
- 30.9 **ხელშეკრულების** მუხლები, პუნქტები, ქვეპუნქტები ან/და დანართები დანომრილი და დასათაურებულია მხოლოდ მოხერხებულობისათვის და არ აქვს ზეგავლენა **ხელშეკრულების** პირობების განმარტებასა და ინტერპრეტაციაზე.
- 30.10 **მხარეთა** შეთანხმებით წინამდებარე **ხელშეკრულების** შესრულების ადგილად მიჩნეულია **შემსრულებლის** იურიდიული მისამართი.
- 30.11 **ხელშეკრულება** შედგენილია ქართულ ენაზე. თუ რომელიმე **მხარემ** არ იცის ქართული ენა ან/და მისი დამწერლობა, მაშინ ხელშეკრულება ან/და მასთან დაკავშირებული სხვა დოკუმენტები (დანართები) შესაძლებელია შედგეს და დაიდოს სხვა ენაზეც. **ხელშეკრულებისა** თუ სხვა დოკუმენტების (დანართების) ინტერპრეტაციისას უპირატესობა ენიჭება ქართულ ენაზე შედგენილ ტექსტს. აღნიშნული ნორმები ვრცელდება, ასევე, **მხარეთა** შორის ურთიერთობაზე ან/და **ხელშეკრულების** თუ ნებისმიერი სხვა დოკუმენტის შედგენასა თუ ინტერპრეტაციაზე.
- 30.12 მომსახურების ძირითადი ხელშეკრულება, ხელმისაწვდომია შემსრულებლის ოფიციალურ ინტერნეტ გვერდზე.
- 30.13 **მხარეებს** შორის გაფორმებული წინამდებარე **ხელშეკრულების** ნახვა შესაძლებელია **შემსრულებლის** მიერ უზრუნველყოფილ მომხმარებლის პირად გვერდზე userarea.co.ge **დამკვეთს** შესაძლებლობა აქვს გადმოტვირთოს **მხარეთა** შორის გაფორმებული **ხელშეკრულება**.
- 30.14 ყოველგვარი ორაზროვნებისა და გაუგებრობის თავიდან აცილების მიზნით **მხარეები** ადასტურებენ და თანხმდებიან, რომ წინამდებარე **ხელშეკრულება** ან მისი რომელიმე ნაწილი არ შეიძლება განიმარტოს ისე, რომ იგი ეწინააღმდეგებოდეს **მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტს** და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ იმპერატიულ მოთხოვნებს.
- 30.15 **დამკვეთი** უფლებამოსილია წინამდებარე ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში წერილობით მიმართოს **შემსრულებელს** და მიიღოს **შემსრულებლის** ხელმოწერით დადასტურებული ხელშეკრულება **შემსრულებლის** სერვის ცენტრ(ებ)ში.