

აბონენტის ხელშეკრულება

ხელშეკრულება ბილაინის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების განვების შესახებ

1. საერთო დებულებები

1.1. ხელშეკრულება აწესრიგებს ურთიერთობებს “ოპერატორსა” და “აბონენტს” შორის “ოპერატორის” მიერ მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების განვების შესახებ. წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, “ოპერატორი” ახორციელებს შპს “ვიონი საქართველოს” მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებას სასაქონლო ნიშნით - “ბილაინი”, ხოლო “აბონენტი” იხდის განუვლი მომსახურების საფასურს.

1.2. წინამდებარე ხელშეკრულების მიზნებისთვის გამოიყენება შემდეგი ტერმინები, დანარჩენ შემთხვევებში, მხარეები ხელმძღვანელობენ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტით (საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ 2006 წლის 17 მარტს დამტკიცებული #3 დადგენილება) დადგენილი წესებით (შემდგომში წესები) განსაზღვრული ტერმინებით.

სატარიფო გეგმა – “ოპერატორის” მიერ დამტკიცებული ტარიფების ჩამონათვალი, რომლებიც შეესაბამება მომსახურების განსაზღვრულ ნაკრებს.

საკომუნიკაციო ქსელთან დაშვების ტექნიკური შესაძლებლობის მიწოდება – სააბონენტო ტევადობის თავისუფალი ნომრების (ინდენტიფიკაციის უნიკალური კოდების) და/ან საკომუნიკაციო არხების, მათ შორის რადიოარხების არსებობა გამოყოფილი სიხშირის რესურსის გათვალისწინებით.

“პირობითი თანხა” – “აბონენტის” უფლებების ფულადი ან სხვა ექვივალენტის სახით გამოხატული მოცულობა, მომსახურების მისაღებად მისთვის მიწოდებულ ყველა ნომერზე.

მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება (მომსახურებები) – შეტყობინებების მიღებასთან, დამუშავებასთან, შენახვასთან, გადაცემასა და მიწოდებასთან დაკავშირებული საქმიანობა. წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამისად, მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებაში იგულისხმება მობილური საკომუნიკაციო კავშირით მომსახურება და მოძრავ საკომუნიკაციო ქსელში გასაწვევი დამატებითი მომსახურება, “ოპერატორის” მიერ “აბონენტებისთვის” განუვლი მომსახურება მონაცემთა გადაცემის ქსელში, შესაბამისი სახის მომსახურების განვების წესებისა და გაცემული ლიცენზიების პირობების შესაბამისად; “ელექტრონული” ანგარიში (პირადი ანგარიში) – “ოპერატორის” ანგარიშსწორების ავტომატიზებულ სისტემაში არსებული ელექტრონული ფაილი, რომელიც შეიცავს ინფორმაციას “პირობითი თანხის” შესახებ.

1.3. საინფორმაციო-საცნობარო ბიუროში მიმართვისას, “აბონენტისა” და განუვლი მომსახურების, ჩართვა/გამორთვის დამატებითი მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიღებისას “ოპერატორი” კოდური სიტყვის გამოყენებით ახდენს “აბონენტის” იდენტიფიცირებას. “აბონენტი” პასუხს აგებს კოდური სიტყვის გამოყენებით შესრულებულ ყველა ოპერაციაზე, ასევე განუვლი მომსახურების გადახდასთან დაკავშირებულ ყველა ვალდებულებაზე. კოდური სიტყვის გამოყენებით არ ხორციელდება სააბონენტო ნომრის შეცვლის, გადაფორმების ან ხელშეკრულების შეწყვეტასთან დაკავშირებული ოპერაციები.

2. ძირითადი პირობები

2.1. მომსახურების განვება ხორციელდება “ოპერატორსა” და “აბონენტს” შორის დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე. ხელშეკრულებით განსაზღვრული მხარეთა უფლებები და ვალდებულებები არ შეიძლება გადაეცეს სხვა პირებს, გარდა კანონით ან ხელშეკრულებით დადგენილი წესებისა. თავისი საქმიანობის განსახორციელებლად “ოპერატორს” მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად უფლება აქვს მოიზიდოს სხვა იურიდიული და ფიზიკური პირები. “ოპერატორი” დამოუკიდებლად ადგენს ხელშეკრულების პირობებს

მოქმედი კანონმდებლობისა და გაცემული ლიცენზიის შესაბამისად. ოპერატორს უფლება აქვს ცალმხრივად შეცვალოს ხელშეკრულების პირობები.

2.2. ხელშეკრულება იდება “აბონენტსა” და “ოპერატორს” ან მის მიერ უფლებამოსილ წარმომადგენელს შორის ხელშეკრულებისა და მისი დანართების ხელმოწერის გზით. ხელშეკრულების დამონმება შესაძლებელია “ოპერატორის” მიერ მისი ხელმოწერის შესრულების ფაქსიმილური საშუალებებით.

2.2.1. აბონენტს მომსახურება მიეწოდება ხელშეკრულების ხელმოწერიდან მაქსიმუმ 3 დღის განმავლობაში.

2.3. “ოპერატორი” უფლებამოსილია:

2.3.1. უარი განაცხადოს ხელშეკრულების დადებაზე ან მომსახურების განწვევაზე ხელშეკრულების შესაბამისად: - “აბონენტის” მიერ მოთხოვნილი მომსახურების განწვევის ტექნიკური საშუალებების არარსებობისას, მათ შორის “ოპერატორის” ქსელთან დაშვების ხელმისაწვდომობის ტექნიკური შესაძლებლობის არარსებობისას; - კანონით ან/და ოპერატორის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული ღირებულებების არანარღვევის შემთხვევაში.

2.3.2. შეწყვიტოს მომსახურების განწვევა შემდეგ შემთხვევებში: -თუ ოპერატორს აქვს ცნობები აბონენტის დავალიანების არსებობის შესახებ მის პირად ანგარიშზე საკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით, თუ აბონენტს არ აქვს დადებითი ბალანსი, იმ შემთხვევაში თუ გასულია მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის 90 დღიანი ვადა;- ხელშეკრულებით ან/და ნორმატიული აქტებით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში ქსელში ჩართვის საფასური, ასევე აბონენტის მიერ შეძენილი და არაგააქტიურებული სიმ-ბარათების საფასური აბონენტს არ უბრუნდება.

2.3.3. სიმ-ბარათის მემკვიდრეობით მიღების, ჩუქების და გასხვისების შემთხვევაში შეწყვიტოს ხელშეკრულება ყოფილ აბონენტთან, ხოლო ახალ აბონენტთან დადოს ხელშეკრულება მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების განწვევის შესახებ, ამასთან ოპერატორი უფლებამოსილია მოითხოვოს აბონენტის შესახებ მონაცემთა ბაზის გადაფორმებასთან დაკავშირებული გადასახადი (მოქმედი სატარიფო გეგმის შესაბამისად), და წინა მფლობელის დავალიანებების ანაზღაურება.

2.4. “აბონენტს”, “ოპერატორთან” სრული ანგარიშსწორების წარმოების შემდეგ, უფლება აქვს ცალმხრივად შეწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულება. “აბონენტი” უნაზღაურებს “ოპერატორს” წინამდებარე ხელშეკრულებაზე უარის თქმით გამოწვეულ ყველა ხარჯს, თუ მათი ანაზღაურება გათვალისწინებულია წესებით ან მოქმედი კანონმდებლობით. “აბონენტის” მიერ ხელშეკრულების მოშლისკენ მიმართულ ქმედებას მხარეები მიაკუთვნებენ: - წერილობითი განცხადება ხელშეკრულების მოშლის შესახებ;

2.5. დამატებით და სხვა მომსახურებას, რომლებიც ტექნოლოგიურად უშუალოდ უკავშირდება მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებას და მიმართულია მისი სამომხმარებლო ღირებულების გაზრდისკენ (შემდგომში “დამატებითი მომსახურება”) გასწევს “ოპერატორი” ან შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე მესამე პირები ხოლო “აბონენტი” იხდის საფასურს წინამდებარე ხელშეკრულების, მესამე პირთან დადებული ხელშეკრულებისა და შესაბამისი მომსახურების განწვევის წესების შესაბამისად.

2.5.1. ინფორმაციას მომხმარებლისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების, მათ შორის მომსახურების პაკეტების და ტარიფების თაობაზე, ასევე მომსახურების მიღების, შეზღუდვის და შეწყვეტის პირობებისა და მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე „ოპერატორი“ განათავსებს მის კუთვნილ ვებ-გვერდზე საჯარო ოფერტის ან ოფერტის სახით, აბონენტს წინადადება შეიძლება მიეწოდოს ოფერტის გაკეთების შეთავაზების სახით.

2.5.2. აბონენტს შეთავაზებული მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიღება შეუძლია ასევე სარეკლამო მასალებში. ინტერნეტის ან ტელევიზიის საშუალებით განთავსებულ სარეკლამო ინფორმაციაში აისახება დამატებითი მომსახურების მიღების ნომერი (აქტივაციის კოდი) ან მომსახურებასთან მიერთების რაიმე სხვა წესი.

2.5.3. აბონენტი კრეფს დამატებითი მომსახურების აქტივაციის ნომერს, რითაც თანხმდება დამატებითი მომსახურების განწვეისა და მათი ტარიფიკაციის წესებს, აგრეთვე თანხმდება ამ მომსახურების მიღებასა და გადახდაზე.

2.5.4. "აბონენტი" იხდის დამატებითი მომსახურების საფასურს ანგარიშსწორების შერჩეული სისტემის მიხედვით, თუ დამატებითი მომსახურების განწვევა სხვაგვარს არ ითვალისწინებს.

3. ოპერატორის უფლებები და მოვალეობები

3.1 ოპერატორი ვალდებულია:

1) მომსახურების განწვეის პერიოდში (მომსახურების სახეობიდან გამომდინარე) აბონენტს მიანოდოს სარგებლობაში ტელეფონის ნომერი და/ან იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდები: ტელეფონის ნომრის მიწოდება ხდება მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების განწვეის შესახებ ხელშეკრულების დადებისას, იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდები კი აბონენტს მიეწოდება მონაცემთა გადაცემის მომსახურების ფაქტობრივი სარგებლობის დაწყების მომენტიდან მთელი ვადით, რაც აუცილებელია მომსახურების ფიზიკური მიწოდებისათვის.

2) შეასრულოს წესებითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებები;

3) დაიცვას დაზიანების აღმოფხვრის ვადები და წესები „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის" შესახებ რეგლამენტით დადგენილ ვადებში.

4) მისი ბრალეული ქმედებით გამოწვეული, აბონენტის მიერ მომსახურების მიუღებლობის შემთხვევაში, კომპენსაციის სახით გადაუხადოს თანხა, რომელიც დაერიცხება სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე 7.1. პუნქტის მიხედვით.

5) გააფრთხილოს აბონენტი მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის ან შეწყვეტის შესახებ, SMS შეტყობინების გავზავნით.

3.2 ოპერატორის უფლება აქვს:

1) ხელშეკრულების პირობებში შეიტანოს ცვლილებები აბონენტისათვის შესაბამისი წინადადების გავზავნით (SMS-შეტყობინების გავზავნით, შესაბამისი ინფორმაციის განთავსებით ოპერატორის საიტზე ინტერნეტის ქსელში ან/და სხვა საშუალებით). ამასთან, თუკი აბონენტის მიერ აღნიშნული შეტყობინების მიღების და საიტზე განთავსების თარიღიდან 10 დღის განმავლობაში ოპერატორი არ მიიღებს აბონენტისაგან სრულ, ან ნაწილობრივ უარს ამგვარ ცვლილებებთან დაკავშირებით, და/ან აბონენტი არ გამოიყენებს ხელშეკრულების 3. 2.4.-ით გათვალისწინებულ უფლებებს, ეს ნიშნავს, რომ აბონენტი ეთანხმება მითითებულ ცვლილებებს.

2) შეზღუდოს აბონენტისათვის მომსახურების მიწოდება იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს არ აქვს დადებითი ბალანსი; თუკი მას გააჩნია დავალიანება განუღო მომსახურებასთან დაკავშირებით; მომსახურების მიღებისას ან სიმ-ბარათით აბონენტი ზიანს აყენებს ოპერატორს, სხვა აბონენტებს ან მესამე პირებს; სააბონენტო ნომრით ახდენს ქსელში უნებართვო ჩართვას; მომსახურების მიღებით ახორციელებს მესამე პირთა პირადი ცხოვრების შემლახავ, მუქარის შემცველ, მათთვის მატერიალური ზიანის მიმყენებელ, ცილისმწამებლურ, შეურაცხყოფელ, ან სხვა ნებისმიერ მართლსაწინააღმდეგო ქმედებას; ახორციელებს დაუშვებელი

პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსის, თაღლითური, ან მავნე პროგრამების გავრცელებას; იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტი დაარღვევს 3. 4.1.1. –ის მოთხოვნებს, ან/და არღვევს მოქმედი კანონმდებლობის სხვა მოთხოვნებს. (მომსახურების განახლება ხდება დარღვევის სრული აღმოფხვრიდან არაუგვიანეს მეორე დღის დასრულებამდე). თუკი აბონენტს აქვს რამდენიმე ტელეფონის ნომერი ან/და იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდი (ერთი ხელშეკრულების საფუძველზე მიწოდებული მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება), მომსახურების განახლება ხდება აბონენტისათვის მიწოდებულ ყველა ნომერზე ან/და იდენტიფიკაციის კოდზე არსებული დავალიანების დაფარვის შემდეგ. იმ შემთხვევაში, თუკი აბონენტი არ შეასრულებს თავის ვალდებულებებს ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტამდე (მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 90 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში), ოპერატორს უფლება აქვს, აწარმოოს აბონენტის გამოუყენებელი სახსრების ჩათვლა განუვლ მომსახურებაზე არსებული დავალიანების დაფარვისათვის.

3) ოპერატორს უფლება აქვს, დაადგინოს, ასევე შეცვალოს მომსახურების პირობები, მათ შორის ტარიფები, გადახდის პირობები, ვადები და წესები, შეატყობინებს რა აბონენტს აღნიშნული ცვლილებების შემოტანამდე არანაკლებ 10 დღით ადრე SMS – შეტყობინების გაგზავნით, ინფორმაციის განთავსებით ინტერნეტში ან/და სხვა საშუალებით). თუკი ასეთ შემთხვევაში აბონენტი არ გამოიყენებს ხელშეკრულების 3.2.4-ში მითითებულ უფლებებს, ეს ნიშნავს, რომ აბონენტი ეთანხმება აღნიშნულ ცვლილებებს.

4) აბონენტის თანხმობისას ნებისმიერი ცნობა, რომელსაც შეიცავს აბონენტის სააღრიცხვო მონაცემები, ასევე ოპერატორის მიერ მოთხოვნილი სხვა დოკუმენტები, შეიძლება ნებისმიერ დროს შეამოწმოს ოპერატორმა, უშუალოდ ან მესამე პირების მეშვეობით (საკრედიტო ბიუროების ჩათვლით). იმ შემთხვევაში, თუკი აბონენტი არ ეთანხმება ოპერატორის მიერ ინფორმაციის გადაცემას მესამე პირებისათვის, ოპერატორს უფლება აქვს, გამოითხოვოს აბონენტისაგან დამატებითი დოკუმენტები, რომლებიც აუცილებელია, რათა შემოწმდეს აბონენტის შესაბამისობა მოცემული სახის მომსახურების განვების პირობებთან.

5) აბონენტის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ანგარიშების გადაუხდელობის შემთხვევაში მიმართოს კანონმდებლობით დადგენილ ზომებს, რაც ეხება აბონენტისაგან შეუსრულებელი ვალდებულებებისა და ზარალის თანხების გადახდევინებას. გადახდევინებას ექვემდებარება აბონენტის მიერ დამატებითი მომსახურების, ასევე გააქტიურებული აქციის საფასურის გადაუხდელობის შემთხვევა. ოპერატორს უფლება აქვს, დავალიანების ამოღება დააკისროს მესამე პირებს.

3.3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების განვებისა და მისი ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით ოპერატორი როგორც პირადად, ასევე მისი უფლებამოსილი პირების მეშვეობით ამუშავებს აბონენტის პერსონალურ მონაცემებს, ხელშეკრულების ხელმოწერის მომენტიდან კანონმდებლობით განსაზღვრული დროით, რომლის მანძილზეც ოპერატორი ვალდებულია შეინახოს აბონენტისა და მისთვის მომსახურების განვების შესახებ ინფორმაცია. მონაცემებს ოპერატორი ამუშავებს, როგორც ავტომატური ისე არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით. დამუშავებაში იგულისხმება მონაცემთა მიმართ შემდეგი ქმედებების შესრულება: შეგროვება, ორგანიზება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოყენება ან გამჟღავნება (მათ შორის გადაცემა) , დეპერსონალიზაცია, დაბლოკვა, წაშლა, ან განადგურება.

3.3.1. ოპერატორი ამუშავებს აბონენტის შესახებ შემდეგ ინფორმაციას: სახელს, გვარს, დაბადების თარიღს, პირად ნომერს, მისამართს, სიმ-ბარათის ნომერს, იმეი-კოდს, სატარიფო გეგმას, ელექტრონულ ფოსტას, კომუნიკაციის წყაროს კვალის დადგენისა და იდენტიფიცირებისთვის საჭირო მონაცემებს; კომუნიკაციის თარიღის, დროისა და ხანგრძლივობისთვის საჭირო მონაცემებს; კომუნიკაციის სახის, მისი აღჭურვილობის ან შესაძლო აღჭურვილობის ადგილმდებარეობის იდენტიფიცირებისათვის საჭირო მონაცემებს; ბილინგის ინფორმაციას, რომელიც მოიცავს ტრაფიკის შესახებ მონაცემებს; იურიდიული პირის შემთხვევაში- წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების მქონე პირის გვარს, დაბადების თარიღს, პირად ნომერს, მისამართს;

3.3.2. მონაცემებს ოპერატორი ამუშავებს აბონენტისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების განვების „მარკეტინგული კვლევების, პროდუქტებისა და მომსახურების განვითარების, მომსახურების გაუმჯობესების, ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის, ადმინისტრირების და სხვა მიზნებისთვის, რომლებიც არ ეწინააღმდეგება მოქმედ კანონმდებლობას.

3.3.3. აღნიშნული ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების მიზნით, მონაცემებს ოპერატორის სახელით ამუშავებენ ასევე უფლებამოსილი პირები, მათთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, რომლის არსებით პირობას წარმოადგენს აბონენტთა მონაცემების კონფიდენციალურობა და მათი დამუშავებისას უსაფრთხოების დაცვა.

3.3.4. ხელშეკრულების ხელმოწერით აბონენტი ეთანხმება ოპერატორის საქმიანობის, ტარიფებისა და მომსახურებების შესახებ სარეკლამო ხასიათის მოკლე ტექსტური შეტყობინებების მიღებას. აბონენტს ნებისმიერ დროს შეუძლია თქვას უარი ასეთი შეტყობინების მიღებაზე ოპერატორის მომსახურების და გაყიდვების ოფისებში წერილობითი განცხადების დანერგვით. ოპერატორი შეწყვეტს მონაცემების დამუშავებას წერილობითი უარის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის განმავლობაში.

3.3.5. აბონენტს უფლება აქვს მიიღოს ინფორმაცია მის შესახებ დამუშავებული მონაცემების შესახებ, საჭიროების შემთხვევაში მოითხოვოს მათი გასწორება, განახლება, დამატება, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება.

3.3.6. აბონენტი ეთანხმება და უფლებას აძლევს ოპერატორს, მასზედ რომ მისი პერსონალურ მონაცემები, როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე მის ფარგლებს გარეთ ოპერატორმა შეიძლება გაუმჟღავნოს მისი ჯგუფის კომპანიებს, აგრეთვე კომერციულ და როუმინგ პარტნიორებს, ასევე სხვა ოპერატორებს რომლებთან გაფორმებული ხელშეკრულებების საფუძველზეც ოპერატორი უზრუნველყოფს ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების ჯეროვნად შესრულებას, ასევე მესამე პირებს, რომელთაც ოპერატორისგან მინიჭებული აქვთ დავალიანების ამოღების უფლება, საკრედიტო ბიუროებს და კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით სახელმწიფო ორგანოებს.

3.4. აბონენტი აცხადებს თანხმობას მასზედ, რომ ოპერატორმა კანონმდებლობით დადგენილი წესით, ხელშეკრულების გაფორმების კანონით დადგენილი ვალდებულების უზრუნველყოფის მიზნით და ამ მიზნის განსახორციელებლად საჭირო მოცულობით, სსიპ სახელმწიფო განვითარების სააგენტოს მონაცემთა ელექტრონული ბაზიდან მიიღოს მისთვის აუცილებელი აბონენტის პერსონალური მონაცემები.

3.5. ოპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ინტერნეტის მსოფლიო ქსელის ცალკეული კვანძების ან რესურსების ხელმიუწვდომლობაზე, რომელთა ადმინისტრირება ხდება მესამე მხარეების მიერ. ამგვარი ხელმიუწვდომლობის შემთხვევა არ წარმოადგენს კავშირის წყვეტას ან გაუმართაობას პ.3.1.3-ის შესაბამისად.

4. აბონენტის უფლება-მოვალეობები

4.1 აბონენტი ვალდებულია:

1) არ გამოიყენოს ტელეფონის ნომერი (მათ შორის იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდები) მასობრივი გზავნილების წარმოებისათვის, ასევე შლუზის (ან დანადგარების) დასაყენებლად ფიქსირებული კავშირის ქსელში შეღწევისათვის, ასევე ინტერნეტ-ტელეფონისა და სხვა ღონისძიებებისათვის, რომლებიც იწვევს ოპერატორის მოწყობილობებისა და დანადგარების ქმედუნარიანობის დარღვევას და ზარალს.

2) დაუყოვნებლივ აცნობოს SIM-ბარათის დაკარგვის შესახებ;

4.2 აბონენტს უფლება აქვს:

1) გამოიყენოს ქსელი მობილური სატელეფონო საუბრებისათვის, ინფორმაციის გადაცემისათვის ტექნიკური საშუალებებით ხელშეკრულების დებულებების შესაბამისად;

2) მოითხოვოს აუცილებელი და სარწმუნო ინფორმაცია ოპერატორის შესახებ, მისი მუშაობის რეჟიმისა და ოპერატორის მიერ შეთავაზებული მომსახურების ნაკრების შესახებ;

3) გადასცეს მესამე პირს ხელშეკრულებით განსაზღვრული უფლებები და ვალდებულებები მხოლოდ "ოპერატორის" თანხმობით, ამ უფლებებს და ვალდებულებებს კი მიიღებს სათანადო უფლებამოსილების მქონე პირი.

4) შეასრულოს წესებით გათვალისწინებული სხვა ქმედებები.

5. ოპერატორის მიერ განულები მომსახურების ფასები (ტარიფები)

5.1 მომსახურების ყველა სახესთან დაკავშირებულ ტარიფებს დამოუკიდებლად განსაზღვრავს ოპერატორი და ისინი ასახულია სატარიფო გეგმებში (დანართი#1).

5.2 შეერთების ხანგრძლივობა:

5.2.1 მობილური სატელეფონო შეერთების ხანგრძლივობა – ეს არის დროის ინტერვალი, ოპერატორის აპარატურის მიერ გამოძახებული მხარის პასუხის განსაზღვრის მომენტიდან, ოპერატორის აპარატურის მიერ ერთ-ერთი მხარიდან მობილური სატელეფონო შეერთების გათიშვის მომენტამდე.

5.2.2 შეერთების ხანგრძლივობა მონაცემთა გადაცემის ქსელით (კავშირის სენსი), რომელიც გამოიყენება გადასახადის ოდენობის განსაზღვრისათვის, ხმოვანი ინფორმაციის გადაცემისას ათვლება 1 წამის შემდეგ გამოძახებული მოწყობილობის პასუხის შემდეგ გამოძახებული ან გამომძახებელი მოწყობილობის გათიშვის მომენტამდე, რომელიც ცვლის აბონენტს მისი არყოფნის შემთხვევაში, ხოლო არახმოვანი ინფორმაციის გადაცემისას – 1 გადაცემული ბაიტიდან. სააბონენტო მოწყობილობას, რომლის პასუხის სიგნალიც უტოლდება გამოძახებული მხარის პასუხს, მიეკუთვნება:

1) მოდემი, ან ფაქსიმილური აპარატი, რომელიც მუშაობდა ინფორმაციის ავტომატური მიღების რეჟიმში;

2) ავტომოპასუხით აღჭურვილი ნებისმიერი სააბონენტო მოწყობილობა;

3) სხვა სააბონენტო დანადგარი, რომელიც უზრუნველყოფს (ან ახდენს იმიტირებას) ინფორმაციის გაცვლის შესაძლებლობას გამოძახებული მხარის არყოფნისას.

5.3 ოპერატორს უფლება აქვს, დაადგინოს საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფიკაციის ერთეულის ზომა და ტარიფიკაციის არასრული ერთეულის ანგარიშსწორების წესი.

5.3.1 ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის მიწოდებული წუთობრივი მომსახურების საფასურის დარიცხვა ხდება განულები მომსახურების წამობრივი სიზუსტით.

5.3.2 მონაცემთა გადაცემის ქსელში შეერთების ტარიფიკაციის ერთეული არახმოვანი ინფორმაციის გადაცემისათვის დგინდება ბაიტების მიხედვით. ტარიფიკაციის ერთეული მითითებულია ყოველ კონკრეტულ სატარიფო გეგმაში.

5.4. გამოუყენებელი ავანსი ექვემდებარება აბონენტისათვის დაბრუნებას მისი მიმართვის შემთხვევაში, ასევე კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში, ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 3 წლის განმავლობაში. გამოუყენებელი ავანსი აბონენტს დაუბრუნდება მისი მიმართვიდან 20 სამუშაო დღის განმავლობაში. 3 წლის გასვლის შემდეგ აბონენტი კარგავს ავანსის დაბრუნების მოთხოვნის უფლებას.

6. ანგარიშსწორება განუული საკომუნიკაციო მომსახურების გამო

6.1 ოპერატორთან ანგარიშსწორებისათვის შესაძლოა მოზიდული იყოს მესამე პირები.

6.2 ანგარიშსწორება განუული მომსახურების გამო წარმოებს ეროვნულ ვალუტაში. მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფები გამოისახება ლარებში. ტარიფები, მითითებულია პრაის-ლისტებში. ინფორმაცია ტარიფების შესახებ აბონენტმა შეიძლება მიიღოს აბონენტთა მომსახურების ყველა ოფისში და საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ტელეფონით.

6.3 ანგარიშსწორება მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების გამო წარმოებს ანგარიშსწორების შემდეგი სისტემის მიხედვით: წინასწარი გადახდით;

6.4. ანგარიშსწორება წინასწარი გადახდით:

6.4.1. წინასწარი გადახდის დროს “აბონენტი“ ავსებს ბალანსს;

6.4.2. ბალანსის ამონურვისთანავე ხდება აბონენტისათვის მომსახურების შეზღუდვა, რაც გამოიხატება მისთვის გამავალი ზარისა და ყველა სახის ფასიანი მომსახურების გათიშვაში.

7. მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობები

7.1. აბონენტს მომსახურება შეეზღუდება პ. 3.2.2. გათვალისწინებულ შემთხვევებში, რაც გამოიხატება მისთვის გამავალი ზარისა და ყველა სახის ფასიანი მომსახურების გათიშვაში; წინასწარ შექნილ დამატებით მომსახურებაზე აბონენტს მომსახურება არ შეეზღუდება.

7.1.1. მომსახურების განახლება ხდება დარღვევის სრული აღმოფხვრიდან არაუგვიანეს მეორე დღის დასრულებამდე;

7.1.2. აბონენტს მომსახურება შეუწყდება მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის 90 დღიანი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში.

8. კომპენსაცია

8.1. ოპერატორის ბრალეული ქმედებით აბონენტის მიერ ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობებით მომსახურების მიუღებლობის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი კომპენსაციის სახით აბონენტს სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე დაურიცხავს თანხას, რომლის გამოთვლა ხდება შემდეგი წესით: მომსახურების მიმწოდებლის მიერ რეგისტრირებული აბონენტების მიერ მომსახურების ვერ მიღებამდე წინა სამ (3) კალენდარულ თვეში გახარჯული თანხის მიხედვით საშუალო დღიური განახარჯი გამრავლებული იმ დღეების რაოდენობაზე, როდესაც აბონენტმა ვერ მიიღო მომსახურება. ერთ დღეში იგულისხმება სრული 24 (ოცდაოთხი) საათი.

8.2. კომპენსაციას ექვემდებარება ოპერატორის ბრალეული ქმედებით გამოწვეული, აბონენტის პირდაპირი ზიანი.

8.2.1. არაპირდაპირი ზიანი, როგორცაა მიუღებელი შემოსავალი ან სხვა შედეგობრივი დანაკარგები მომსახურების მიმწოდებლის მიერ არ ანაზღაურდება.

9. მომსახურებასთან დაკავშირებით საჩივრების წარდგენა

9.1. აბონენტებს მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრები შეუძლიათ წარადგინონ შპს „ვიონი საქართველოს“ ოფისებში. საჩივრების განხილვევი სამსახური განიხილავს საჩივარს და მიიღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის წარდგენიდან 15 დღის ვადაში.

9.1.1. აბონენტებს შეუძლიათ მიმართონ შპს „ვიონი საქართველოს“ ოფისებს შემდეგ მისამართებზე:

- ცენტრალური ოფისი ქ.თბილისში - გორგასლის ქ. #8
- ოფისი ქ. ბათუმში – გორგილაძის ქ. #40 - ოფისი
- ქ.თელავში – წამებულის ქ. #11
- ოფისი ქ. ქუთაისში – წმინდა ნინოს/ თალიაშვილის ქ. # 8/19
- ოფისი ქ. ზუგდიდში – გამსახურდიას ქ. #8

10. სხვა პირობები

10.1. ოპერატორის მიერ განეული – მობილური სატელეფონო კავშირი რადიოტალღების გავრცელების ბუნებრივი პირობებში შეიძლება გაუარესდეს, შეწყდეს ან თან ახლდეს დაბრკოლებები შენობების მახლობლად, გვირაბებში, სარდაფებსა და სხვა მიწისქვეშა ნაგებობებში, რელიეფის ლოკალური თავისებურებების და განაშენიანების, მეტეოროლოგიური პირობების და სხვა მიზეზების გამო.

10.2. აბონენტისთვის მიწოდებული მობილური სატელეფონო კავშირი ქსელის კონსტრუქციული თავისებურებების გამო დამოკიდებულია ადგილობრივი გამტარი სატელეფონო ხაზების ოპერატორების მონყობილობების ხარისხზე, საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო საკომუნიკაციო ოპერატორების მონყობილობაზე, რაც ოპერატორის კომპეტენციის ფარგლებს სცილდება.

10.3. მომსახურების განვსთან დაკავშირებული ყველა დავას და უთანხმოებას მხარეები არეგულირებენ მოქმედი კანონმდებლობის და წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამისად. უთანხმოებები, რომლებთან დაკავშირებითაც მხარეები ვერ მიაღწევენ შეთანხმებას, ექვემდებარება განხილვას სასამართლო ორგანოებში, ოპერატორის ადგილსამყოფელის მიხედვით (ოპერატორის ფილიალისა, თუ მომსახურების განვვა მოცემულ ტერიტორიაზე ხორციელდება ფილიალის მეშვეობით) ან საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში.

10.4. აბონენტს ეძლევა შესაძლებლობა, მიიღოს სააბონენტო კორესპონდენცია სატელეფონო და მობილური საკომუნიკაციო არხებით. ელექტრონული მისამართის, ფაქსის ნომრის გამოყოფით აბონენტი ადასტურებს თავის თანხმობას კორესპონდენციის გადაცემაზე საკომუნიკაციო ღია არხებით (ინტერნეტი, ფაქსი).

10.5. აბონენტის ნომრიანი სააბონენტო მონყობილობის გამოყენების შემთხვევაში ტერორისტული ხასიათის მუქარის შემცველი შეტყობინებებისთვის, აბონენტის ნომერი იბლოკება (ითიშება). შესაბამის მასალებს ოპერატორი გადასცემს სამართალდამცავ ორგანოებს დამნაშავე პირების პასუხისგებაში მიცემის მიზნით.

10.6. ოპერატორის ურთიერთობა აბონენტთან, რომელიც წარმოიშობა მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების განვვისას, ხორციელდება ქართულ ენაზე, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გაცვლის ჩათვლით. აბონენტი ადასტურებს მისი სააბონენტო მონყობილობის შესაბამისობას მოცემულ მოთხოვნებთან და რომ იგი არ წაუყენებს ოპერატორს პრეტენზიებს, ინფორმაციის მიუღებლობის შემთხვევაში იმის გამო რომ გამოყენებულ იქნა სააბონენტო მონყობილობა, რომელიც არ უზრუნველყოფდა შეტყობინებების გაცვლას ქართულ ენაზე.

10.7. მობილური საკომუნიკაციო ზოგიერთი მომსახურებისას მომსახურებით სარგებლობის სპეციალური პირობები აბონენტს ეცნობება საკომუნიკაციო სერვისის დანყების მომენტში. აბონენტის მომდევნო ქმედებები საკომუნიკაციო სერვისის გავრძელებასთან დაკავშირებით, ნიშნავს, რომ აბონენტი ეთანხმება მოცემულ პირობებს. თუ აბონენტი არ ეთანხმება მომსახურების განვვის პირობებს, მან უნდა შეწყვიტოს საკომუნიკაციო სერვისი.

10.8. იმ შემთხვევაში, როდესაც გარკვეული კატეგორიის აბონენტების მიმართ კანონი ან სხვა ნორმატიული დოკუმენტაცია ითვალისწინებს წინამდებარე ხელშეკრულების დებულებებისგან განსხვავებულ დებულებებს, მაშინ ამგვარი აბონენტების მიმართ გამოიყენება მოცემული კანონებით და ნორმატიული აქტებით გათვალისწინებული დებულებები.

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