

**ხელშეკრულება "ილიანის" მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის შესახებ**

**1. საერთო დებულებები**

1.1. ხელშეკრულება აწესრიგებს ურთიერთობებს "ოპერატორს" და "აბონენტს" შორის "ოპერატორის" მიერ მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის შესახებ. წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, "ოპერატორი" ახორციელებს შპს "ვიონი საქართველოს" მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებას სასაქონლო ნიშნით -"ილიანი", ხოლო "აბონენტი" იხდის გაწეული მომსახურების საფასურს.

1.2. წინამდებარე ხელშეკრულების მიზნებისთვის გამოიყენება შემდეგი ტერმინები, დანარჩენ შემთხვევებში, მხარეები ხელმძღვანელობენ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგულაციებით (საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ 2006 წლის 17 მარტს დამტკიცებული №3 დადგენილება) და დამატებითი წესებით (შემდგომში წესები) განსაზღვრული ტერმინებით.

**სატარაო გეგმა** – "ოპერატორის" მიერ დამტკიცებული ტარიფების ჩამონათვალი, რომელიც შეესაბამება მომსახურების განსაზღვრულ ნაკრებს.

**საკომუნიკაციო ქსელთან დაშვების ტექნიკური შესაძლებლობის მიწოდება** – სააბონენტო ტექნოლოგიის თავისუფალი ნომრების (ინტენცივიკაციის უნიკალური კოდების) და/ან საკომუნიკაციო არხების, მათ შორის რადიოარხების არსებობა გამოყოფილი სისიხრის 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, გადაცემასთან და მიწოდებასთან დაკავშირებული საქმიანობა. წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამისად, მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებაში ითვლისმება მობილური საკომუნიკაციო კავშირით მომსახურება და მოძივე საკომუნიკაციო ქსელში გასაწევი დამატებითი მომსახურება, "ოპერატორის" მიერ "აბონენტისთვის" გაწეული მომსახურება მონაცემთა გადაცემის ქსელში, შესაბამისი სისხის მომსახურების გაწევის წესებისა და გაცემული დოკუმენტის პირობების შესაბამისად;

**"ელექტრონული" ანგარიში (პირადი ანგარიში)** – "ოპერატორის" ანგარიშსწორების ავტომატიზებული სისტემაში არსებული ელექტრონული ფაილი, რომელიც შეიცავს ინფორმაციას "პირობითი თანხის" შესახებ.

1.3. საინფორმაციო-საცნობარო ბიუროში მიმართვისას, "აბონენტის" და გაწეული მომსახურების, ჩართვა/გამორთვის დამატებითი მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიღებისას "ოპერატორი" კოდური სიტყვის გამოყენებით ახდენს "აბონენტის" ინტენცივიკაციას. "აბონენტი" პასუხს აგებს კოდური სიტყვის გამოყენებით შესრულებულ ყველა ოპერაციაზე, ასევე გაწეული 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 გაწევა ხორციელდება "ოპერატორს" 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 მიიხილოს სხვა ორთიერთი და ფიზიკური პირები.

"ოპერატორი" დამოუკიდებლად ადგენს ხელშეკრულების პირობებს მოქმედი კანონმდებლობისა და გაცემული დოკუმენტის შესაბამისად. ოპერატორს უფლება აქვს ცალმხრივად შეცვალოს ხელშეკრულების პირობები.

2.2. ხელშეკრულება იდება "აბონენტს" ან მის მიერ უფლებამოსილ წარმომადგენელს შორის ხელშეკრულებისა და მისი დანართების ხელმოწერის გზით. ხელშეკრულების დამოწმება შესაძლებელია "ოპერატორის" მიერ მისი ხელმოწერის შესრულების ფაქტობრივი 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 გაწევაზე ხელშეკრულების შესაბამისად;
- "აბონენტის" მიერ მოთხოვნილი მომსახურების გაწევის ტექნიკური საშუალებების არარსებობისას, მათ შორის "ოპერატორის" ქსელთან დაშვების ხელმისაწვდომობის ტექნიკური შესაძლებლობის არარსებობისას;
- კანონით ან/და ოპერატორის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული დოკუმენტების არწარდგენის შემთხვევაში.

2.3.2. შეწყვიტოს მომსახურების გაწევა შემდეგ შემთხვევებში:

- თუ "ოპერატორს" აქვს ცნობები "აბონენტის" დაუღიანების არსებობის შესახებ მის პირად ანგარიშზე საკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით, თუ აბონენტს არ აქვს დადებითი ბალანსი, იმ შემთხვევაში თუ გასულია მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის ვადა;

- ხელშეკრულებით ან/და ნორმატიული აქტებით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

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

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

2.4. "აბონენტს", "ოპერატორთან" სრული ანგარიშსწორების წარმოების შემდეგ, უფლება აქვს ცალმხრივად შეწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულება. "აბონენტი" უნაზღაურებს "ოპერატორს" წინამდებარე ხელშეკრულებაზე უარის თქმით გამოწვეულ ყველა ზარს, 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, რომელიც ტექნოლოგიურად უშუალოდ უკავშირდება მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებას და მიმართულია მისი სამომხმარებლო დიზაინის გახრდისკენ (შემდგომში "დამატებითი მომსახურება") გასწავს "ოპერატორი" ან შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე მესამე პირები ხოლო "აბონენტი" იხდის საფასურს წინამდებარე ხელშეკრულების, მესამე პირთან დადებული ხელშეკრულებისა და შესაბამისი მომსახურების გაწევის წესების შესაბამისად.

2.5.1. ინფორმაციის 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 კრფს დამატებითი მომსახურების აქტივაციის ნომერს, რითაც თანხმდება დამატებითი მომსახურების გაწევისა და მათი ტარიფიკაციის წესებს, აგრეთვე თანხმდება ამ მომსახურების მიღებას და გადახდაზე.

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

**3. ოპერატორის უფლებები და მოვალეობები**

3.1 ოპერატორი ვალდებულია:

- 1) მომსახურების გაწევის პერიოდში (მომსახურების სახეობიდან გამომდინარე) აბონენტს მიაწოდოს სარეგულაციაში ტელეფონის ნომერი და/ან ინტენცივიკაციის უნიკალური კოდები; ტელეფონის ნომრის მიწოდება ხდება მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულების დადებისას, ინტენცივიკაციის უნიკალური კოდები კი აბონენტს მიეწოდება მონაცემთა გადაცემის მომსახურების ფაქტობრივი სარეგულაციის დაწყების მომენტთან მიუღი ვადით, რაც აუცილებელია მომსახურების ფიზიკური მიწოდებისათვის.
- 2) შეასრულოს წესებითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებები;
- 3) დაცვა და დაზიანების აღმოფხვრის ვადები და წესები „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის“ შესახებ რეგულაციებით დადგენილ ვადებში.
- 4) მის ბრალდული ქმედებით გამოწვეული, აბონენტის მიერ მომსახურების მიუღებლობის შემთხვევაში, კომპენსაციის სახით გადაუხადოს თანხა, რომელიც დაირიცხება სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე 7.1. პუნქტის მიხედვით.
- 5) გააფრთხილოს აბონენტი მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის ან შეწყვეტის შესახებ, SMS შეტყობინების გავსაზიანით.

3.2 ოპერატორის უფლება აქვს:

- 1) ხელშეკრულების პირობებში შეიტანოს ცვლილებები აბონენტისთვის შესაბამისი წინადადების გავსაზიანით (SMS-შეტყობინების გავსაზიანით, 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 აბონენტისგან სრულ, ან ნაწილობრივ უარს ანგვარ ცვლილებებთან დაკავშირებით, და/ან აბონენტი არ გამოიყენებს ხელშეკრულების პ. 2.4-ით გათვალისწინებულ უფლებებს, ეს ნიშნავს, რომ აბონენტი ეთანხმება მიითებულ ცვლილებებს.
- 2) ოპერატორს უფლება აქვს, დაადგინოს, ასევე შეცვალოს მომსახურების პირობები, მათ შორის ტარიფები, გადახდის პირობები, ვადები და წესები, შეატყობინოს რა აბონენტს აღნიშნული ცვლილებების შემთხვევაში არანაკლებ 10 დღით ადრე სსს – შეტყობინების გავსაზიანით,

ინფორმაციის განთავსებით ინტერნეტში და სხვა საშუალებით). თუკი ასეთ შემთხვევაში აბონენტი არ გამოიყენებს ხელშეკრულების 3.2.4. -ში მოითხოვულ უფლებებს, ეს ნიშნავს, რომ აბონენტი ეთანხმება აღნიშნულ ცვლილებებს.

3) აბონენტის თანხმობის ნებისმიერი ცნობა, რომელსაც შეიცავს აბონენტის სააღრიცხვო მონაცემები, ასევე ოპერატორის მიერ მოთხოვნილი სხვა დოკუმენტები, შეიძლება ნებისმიერ დროს შეამოწმოს ოპერატორმა, უშუალოდ ან მესამე პირების მეშვეობით (საკრედიტო მოწყობების 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 მოცემულ სახის მომსახურების გაწევის პირობებთან.

4) 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 შემთხვევაც ოპერატორს უფლება აქვს, დაელოდებინოს ამოღება დააკისროს მესამე პირებს.

3.3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევისა 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 გაწევის შესახებ ინფორმაცია მონაცემების ოპერატორი ამუშავებს, როგორც ავტომატური ისე არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით. დამუშავებაში იგულისხმება მონაცემთა მიმართ შემდეგი ქმედებების შესრულება: შეგროვება, ორგანიზება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოყენება ან გაუმჯობესება ( 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 იდენტიფიცირებისთვის საჭირო მონაცემებს; ბილინგის ინფორმაციას, რომელიც მოიცავს ტარიფის შესახებ მონაცემებს; ოურიდული პირის შემთხვევაში წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების მქონე პირის გვარს, დაბადების თარიღს, პირად ნომერს, მისამართს;

3.3.2. მონაცემებს ოპერატორი ამუშავებს აბონენტისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის, 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 მიქცულ ტექსტურ შეტყობინებების მიღებას. აბონენტი ნებისმიერ დროს შეუძლია თქვას უარი ასეთი შეტყობინების მიღებაზე ოპერატორის მომსახურების და გაყიდვების ოფისებში წერილობითი განცხადების დაწერით. ოპერატორი შეწყვეტს მონაცემების დამუშავებას წერილობითი უარის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის განმავლობაში.

3.3.5. აბონენტი უფლება აქვს მიიღოს ინფორმაცია მის შესახებ დამუშავებული მონაცემების შესახებ, საჭიროების შემთხვევაში მოითხოვოს მათი გაწორება, განახლება, დამატება, დაბლოკვა, წაშლა და განადგურება.

3.3.6. აბონენტი ეთანხმება და უფლებას აძლევს ოპერატორს, მასზე რომ მისი პერსონალურ მონაცემები, როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე მის ფარგლებს გარეთ ოპერატორმა შეიძლება გაუმჯობესოს მისი უჯვრის კომპანიებს, აგრეთვე კომერციულ და რეკლამულ პარტნიორებს, ასევე სხვა ოპერატორებს რომლებთან გაფორმებული ხელშეკრულებების საფუძველზეც ოპერატორი უზრუნველყოფს ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების ჯეროვანად შესრულებას, ასევე მესამე პირებს, რომელთაც ოპერატორისგან მიზნობრივად აქვთ დაელოდების ამოღების უფლება, საკრედიტო ბიუროებს და კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით სახელმწიფო ორგანოებს.

3.4. აბონენტი აცხადებს თანხმობას მასზე, რომ ოპერატორმა კანონმდებლობით დადგენილი წესით, ხელშეკრულების გაფორმების კანონით დადგენილი ვალდებულებების უზრუნველყოფის მიზნით ან მისი განსახორციელებლად საჭირო მიცემლობის, სიახ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემთა ელექტრონული ბაზიდან მიიღოს მისთვის აუცილებელი აბონენტის პერსონალური მონაცემები.

3.5. ოპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ინტერნეტის მსოფლიო ქსელის ცალკეული კვანძების ან რესურსების ხელმოწვევლობაზე, რომელთა ადმინისტრირება ხდება მესამე მხარეების მიერ. ამგვარი ხელმოწვევლობის შემთხვევა არ წარმოადგენს კავშირის წყვეტას ან გაუმართაობას 3.3.1.3-ის შესაბამისად.

#### **4. აბონენტის უფლება-მოვალეობები**

4.1 აბონენტი ვალდებულია:

1) არ გამოიყენოს ტელეფონის ნომერი (მათ შორის იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდები) მასობრივი ზღაპრების წარმოებისათვის, ასევე შლეზის (ან დანადგარების) დასაყენებლად ფიცხირებული კავშირის ქსელში შედგენისათვის, ასევე ინტერნეტ-ტელეფონისა და სხვა ღირისძიებისათვის, რომლებიც იწვევს ოპერატორის მოწყობილობებისა და დანაგარების ქმედუნარიანობის დაზღვევას 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 გაწეული მომსახურების ფასები (ტარიფები)**

5.1 მომსახურების ყველა სახესთან დაკავშირებულ ტარიფებს დამოუკიდებლად განსაზღვრავს ოპერატორი და ისინი ასახულია სატარიფო გეგმებში.

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 გათქმის მომენტამდე.

5.2.2 შეერთების ხანგრძლივობა მონაცემთა გადაცემის ქსელში (კავშირის ხანაში), რომელიც გამოიყენება გადასახდის ოდენობის განსაზღვრისათვის, ხშირად ინფორმაციის გადაცემისას აითვლება 1 წამის შემდეგ გამოძახებული მოწყობილობის პასუხის შემდეგ გამოძახებული ან გამოძახებული მოწყობილობის გათქმის მომენტამდე, რომელიც ცვლის აბონენტს მისი არსოფნის შემთხვევაში, ხოლო არაბილური ინფორმაციის გადაცემისას – 1 გადაცემული ბაიტთან. სააბონენტო მოწყობილობას, რომლის პასუხის სივრცელიც უტოლდება გამოძახებული მხარის პასუხს, მიეკუთვნება:

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

2) ავტომატური აღჭურვილი ნებისმიერი სააბონენტო მოწყობილობა;

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

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

5.3.1 ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის მიწოდებული წუთობრივი მომსახურების საფასურის დარიცხვა ხდება გაწეული მომსახურების წამობრივი სიხუსტით.

5.3.2 მონაცემთა გადაცემის ქსელში შეერთების ტარიფის ეროვნული არაბილური ინფორმაციის გადაცემისათვის დგინდება ბაიტების მიხედვით. ტარიფის ეროვნული მოითხოვდა ყოველ კონკრეტულ სატარიფო გეგმაში.

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

5.5 ხელმეტად გადახდილი თანხა დაბრუნდება აბონენტს მისი მიმართვიდან 10 დღის განმავლობაში.

#### **6. ანგარიშსწორება გაწეული საკომუნიკაციო მომსახურების გამო**

6.1 ოპერატორთან ანგარიშსწორებისათვის შესაძლოა მოხდეს ოქტომბრის მესამე პირები.

6.2 ანგარიშსწორება გაწეული მომსახურების გამო წარმოებს ეროვნულ ვალუტაში. მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფები გამოისახება დარგში, ტარიფები, მიითითებულია პრაქსისის 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" აესებს ბალანსს;

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

**7. მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობები**

**7.1. მომსახურების შეზღუდვა**

7.1.1. აბონენტს მომსახურება შეეზღუდება შემდეგ შემთხვევებში:

- არ აქვს დადებითი ბალანსი;
- გააჩნია დავალიანება გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებით;
- მომსახურების მიღებისას ან სიმ-პარათით (ზარების არასწორი ტერმინაცია ან/და A ნომრის (ცვლილება) აბონენტი ზიანს აყენებს ოპერატორს, სხვა აბონენტებს ან მესამე პირებს;
- სააბონენტო რომით ახდენს ქსელში უნებართვო ჩართვას;
- მომსახურების მიღებით ახორციელებს მესამე პირთა პირადი ცხოვრების შემლახავ, მუქარის შემცველ, მათთვის მატერიალური ზიანის მიმყენებელ, ცილისმწამებლურ, შურაცხმყოფელ, ან სხვა ნებისმიერ მართლსაწინააღმდეგო ქმედებას;
- ახორციელებს დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსის, თაღლითური, ან მავნე პროგრამების გაერცხვებას;
- არღვევს პ. 4.1.1. -ის მოთხოვნებს, ან/და არღვევს მოქმედი კანონმდებლობის სხვა მოთხოვნებს. (მომსახურების განახლება ხდება დარღვევის სრული აღმოფხვრის შემდეგ ან/და არაუგვიანეს მთელი დღის დასრულებამდე)

7.1.2. იმ შემთხვევაში, თუ სააბონენტო ნომერზე 90 დღის განმავლობაში არ ფიქსირდება არანაირი ტრანზაქცია, ხოლო აბონენტს აქვს დადებითი ბალანსი, 91-ე დღიდან აბონენტს ბალანსიდან ჩამოეკრება სააბონენტო გადასახადი (დღეში 3 ლარი), ანგარიშზე არსებული თანხის განუღებამდე. სააბონენტო გადასახადის დარიცხვას აუქმებს სააბონენტო ნომერზე განხორციელებული ნებისმიერი ტრანზაქცია.

7.1.3. დადებითი ბალანსის არარსებობის შემთხვევაში აბონენტს შეეზღუდება მომსახურება, რაც გულისხმობს გამავალი ზარების შეზღუდვას. აბონენტი მიიღებს მხოლოდ შემომავალ ზარებსა და სმს-ებს, ისარგებლებს გარკვეული უფასო მომსახურებებით და საგანგებო ნომრებით. შეზღუდვა უქმდება ბალანსის შევსების ან/და ფასიანი ტრანზაქციის განხორციელების შემთხვევაში.

7.1.4. გამავალი ზარის შეზღუდვიდან 45 დღის განმავლობაში, ნომერზე აქტივობის შემთხვევაში, აბონენტს მომსახურება შეეზღუდება ორმხრივად, რა დროსაც შეძლებს დარეკვას მხოლოდ საგანგებო და კლიენტთა მომსახურების ნომრებზე. შეზღუდვა უქმდება ბალანსის შევსებით ან/და ფასიანი ტრანზაქციის განხორციელებით.

**7.2. მომსახურების შეწყვეტა**

7.2.1. სააბონენტო ნომრის ორმხრივად შეზღუდიდან 10 დღის განმავლობაში, ნომერზე აქტივობის არარსებობის შემთხვევაში აბონენტს შეუწყდება მომსახურება.

**8. კომპენსაცია**

8.1. ოპერატორის ბრალეული ქმედებით აბონენტის მიერ ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობებით მომსახურების მიუღებლობის შემთხვევაში, მომსახურების მიწოდებაში მოქმედების კომპენსაციის სახით აბონენტს სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე დაურეკვას თანხას, რომლის გამოთვლა ხდება შემდეგი წესით: მომსახურების მიწოდების 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 მიწოდების მიერ არ ანაზღაურდება.

**9. მომსახურებასთან დაკავშირებით საჩივრების წარდგენა**

9.1. აბონენტს მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრები შეუძლია წარადგინოს შპს „ეონი საქართველოს“ ოფისებში. საჩივრების განმხილველი სამსახური განიხილავს საჩივარს და მიიღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის წარდგენიდან 15 დღის ვადაში.

9.1.1. აბონენტს შეუძლია მიმართოს შპს „ეონი საქართველოს“ ოფისებს შემდეგ მისამართებზე:

- ცენტრალური ოფისი ქ.თბილისში - გორგასლის ქ. №8
- ოფისი ქ. ბათუმში - გორგილაძის ქ. №40
- ოფისი ქ.თელავში - წამბეულის ქ. №11
- ოფისი ქ. ქუთაისში - წმინდა ნინოს/ ფალიაშვილის ქ. № 8/19
- ოფისი ქ. ზუგდიდში - გამსახურდიას ქ. №8

**10. სხვა პირობები**

10.1. ოპერატორის მიერ გაწეული – მობილური სატელეფონო კავშირი რადიოტალღების გაერცხვების ბუნებრივი პირობებში შეიძლება გაურესდეს, შეწყდეს ან თან ახლდეს დაბრკოლებები შენობების მახლობლად, გეორაბებში, სარდაფებსა და სხვა მიწისქვეშა ნაგებობებში, რელიეფის დოკალური 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 მოწყობილობების ხარისხზე, საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო საკომუნიკაციო ოპერატორების მოწყობილობაზე, რაც ოპერატორის კომპეტენციის ფარგლებს სცილდება.

10.3. მომსახურების გაწევისასთან 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 ფლილიას, თუ მომსახურების გაწევა 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 დია არხებით (ინტერნეტ, ფაქსი).

10.5. აბონენტის ნომრიანი სააბონენტო მოწყობილობის გამოყენების შემთხვევაში ტერორისტული ხასიათის მუქარის შემცველი შეტეობინებისთვის, აბონენტის ნომერი იბლოკება (თითქმის). შესაბამის მასალებს ოპერატორი გადასცემს სამართალდამცვე ორგანოებს დამნაშავე პირების პასუხისმგებლობაში მიცემის მიზნით.

10.6. ოპერატორის ურთიერთობა აბონენტთან, რომელიც წარმოიშობა მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევისას, ხორციელდება ქართულ ენაზე, მოკლე ტექსტური შეტეობინებების გაცემის საფუძველზე. აბონენტი ადასტურებს მისი სააბონენტო მოწყობილობის შესაბამისობას მოცემულ მოთხოვნებთან და რომ იგი არ წაუყენებს ოპერატორს პრეტენზიებს, ინფორმაციის მიუღებლობის შემთხვევაში იმის გამო რომ გამოყენებულ იქნა სააბონენტო მოწყობილობა, რომელიც არ უზრუნველყოფდა შეტეობინებების გაცვლას ქართულ ენაზე.

10.7. 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.

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