

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 განვული 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 გასაწევი დამატებითი მომსახურება, ოპერატორის მიერ აბონენტებისთვის განვული 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 სამსახურში მიმართვისას, აბონენტისა და განვული 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 განვული

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 განწევა 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 დამონება 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 განწევაზე ხელშეკრულების შესაბამისად:

- აბონენტის მიერ მოთხოვნილი მომსახურების განწევის 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 განწევა 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 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 შეწყვეტოს ხელშეკრულება ყოფილ აბონენტთან, ხოლო ახალ აბონენტთან დადოს ხელშეკრულება მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების განვითარების 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 განვითარების 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 www.Beeline.ge საჯარო ოფერტის ან ოფერტის სახით, აბონენტს წინადადება შეიძლება მიენოდოს 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 განვითარებას 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 განვითარება სხვაგვარს არ ითვალისწინებს.

3. ოპერატორის უფლებები და მოვალეობები

3.1 ოპერატორი ვალდებულია:

1) მომსახურების განვების პერიოდში (მომსახურების სახეობიდან გამომდინარე) აბონენტს მიანდოს სარგებლობაში ტელეფონის ნომერი და/ან იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდები: ტელეფონის ნომრის მიწოდება ხდება მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების განვების 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 8.1. პუნქტის მიხედვით.

5) გააფრთხილოს აბონენტი მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის ან შეწყვეტის შესახებ, სმს შეტყობინების გაგზავნით.

3.2 ოპერატორს უფლება აქვს;

1) ხელშეკრულების პირობებში შეიტანოს ცვლილებები აბონენტისათვის შესაბამისი წინადადების გაგზავნით (სმს-შეტყობინების გაგზავნით, 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) 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 სმს – შეტყობინების გაგზავნით, ინფორმაციის განთავსებით ინტერნეტში და სხვა საშუალებით). თუკი ასეთ შემთხვევაში აბონენტი არ გამოიყენებს ხელშეკრულების 3.2.4. -ში მითითებულ უფლებებს, ეს ნიშნავს, რომ აბონენტი ეთანხმება აღნიშნულ ცვლილებებს.

3) 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.

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 შემთხვევა. ოპერატორს უფლება აქვს, დავალიანების ამოღება მოახდინოს მესამე პირების მეშვეობით.

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-ზარათის 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.

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 დაწერით. 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 და განადგურება

3.3.6. აბონენტი ეთანხმება და უფლებას აძლევს ოპერატორს, მასზედ რომ მისი პერსონალურ მონაცემები, როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე მის ფარგლებს გარეთ ოპერატორმა შეიძლება გაუმულავნოს 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 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 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 თუქსირებული კავშირის ქსელში შეღწევისათვის, ასევე ინტერნეტ-ტელეფონისა და სხვა ღონისძიებებისათვის, რომლებიც იწვევს ოპერატორის მონაცემებისა და დანადგარების ქმედუნარიანობის დარღვევას და ზარალს.

2) დაუყოვნებლივ აცნობოს ოპერატორს სიმ-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 განწეული 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 ინტეგრალი ოპერატორის აპარატურის მიერ გამოძახებული მხარის პასუხის განსაზღვრის მომენტიდან ოპერატორის აპარატურის მიერ ერთ-ერთი მხრიდან მობილური სატელეფონო შეერთების გათიშვის მომენტამდე.

5.2.2 შეერთების ხანგრძლივობა მონაცემთა გადაცემის ქსელით (კავშირის სენსი), რომელიც გამოიყენება გადასახადის ოდენობის განსაზღვრისათვის, ხმოვანი ინფორმაციის გადაცემისას აითვლება 1 წამის შემდეგ გამოძახებული მონაცემების პასუხის შემდეგ გამოძახებული ან გამოძახებელი მონაცემების გათიშვის მომენტამდე, რომელიც ცვლის აბონენტს მისი არყოფნის შემთხვევაში, ხოლო არახმოვანი ინფორმაციის გადაცემისას – 1 გადაცემული ბაიტიდან.

სააბონენტო მონაცემების, რომლის პასუხის სიგნალიც უტოლდება გამოძახებული მხარის პასუხს, მიეკუთვნება:

- 1) მოდემი, ან ფაქსიმილური აპარატი, რომელიც მუშაობდა ინფორმაციის ავტომატური მიღების რეჟიმში;
- 2) ავტომოპასუხით აღჭურვილი ნებისმიერი სააბონენტო მონაცემების;
- 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 განუყოფელი მომსახურების წამობრივი სიზუსტით.

5.3.2 მონაცემთა გადაცემის ქსელში შეერთების ტარიფიკაციის ერთეული არაბმავანი 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.

5.5. ზედმეტად გადახდილი თანხა დაუბრუნდება აბონენტს მისი მიმართვიდან 10 დღის განმავლობაში.

6. ანგარიშსწორება

6.1 ოპერატორთან ანგარიშსწორებისათვის შესაძლოა მოზიდული იყოს მესამე პირები.

6.2 ანგარიშსწორება განუყოფელი მომსახურების გამო წარმოებს ეროვნულ ვალუტაში. მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფები გამოისახება ლარებში. ტარიფები, მითითებულია პრაის-ლისტებში. ინფორმაცია ტარიფების შესახებ აბონენტმა შეიძლება მიიღოს გაყიდვებისა და მომსახურების ნებისმიერ ოფისში, ასევე საინფორმაციო - საცნობარო სამსახურში-ტელ: [0322200611](tel:0322200611)

6.3 ანგარიშსწორება მობილური საკომუნიკაციო მომსახურებისათვის წარმოებს წინასწარი გადახდით, რა დროსაც აბონენტი ავსებს ბალანსს.

7. მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობები

7.1. მომსახურების შეზღუდვა:

7.1.1. აბონენტს მომსახურება შეეზღუდება შემდეგ შემთხვევებში:

- არ აქვს დადებითი ბალანსი;

- გააჩნია დავალიანება განუელ მომსახურებასთან დაკავშირებით;
- მომსახურების მიღებისას ან სიმ-ბარათით (ზარების არასწორი ტერმინაცია ან/და ა ნომრის ცვლილება) 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, შეურაცხმყოფელ, ან სხვა ნებისმიერ მართლსაწინააღმდეგო ქმედებას;
- ახორციელებს დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსის, თაღლითური, ან მავნე პროგრამების გავრცელებას;
- არღვევს პ. 4.1.1. –ის მოთხოვნებს, ან/და არღვევს მოქმედი კანონმდებლობის სხვა მოთხოვნებს. (მომსახურების განახლება ხდება დარღვევის სრული აღმოფხვრიდან არაუგვიანეს მეორე 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 ჩამოეჭრება სააბონენტო გადასახადი (დღეში 0,50 ლარი), ანგარიშზე არსებული თანხის განულებამდე. სააბონენტო გადასახადის დარიცხვას აუქმებს სააბონენტო ნომერზე განხორციელებული ნებისმიერი ტრანზაქცია.

7.1.3. დადებითი ბალანსის არარსებობის შემთხვევაში აბონენტს შევზღუდება 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 არარსებობის შემთხვევაში, აბონენტს მომსახურება შევზღუდება 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 შეზღუდვიდან 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 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 ღანაკარგები მომსახურების მიმწოდებლის მიერ არ ანაზღაურდება.

9. მომსახურებასთან დაკავშირებით პრეტენზიის წარდგენა

9.1. აბონენტებს მომსახურებასთან დაკავშირებული პრეტენზია/საჩივარი შეუძლიათ წარადგინონ შპს „ვიონი საქართველოს“ გაყიდვებისა და მომსახურების ნებისმიერ ოფისში. საჩივრების განმხილველი სამსახური განიხილავს პრეტენზიას/საჩივარს და მიიღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზია/საჩივრის წარდგენიდან 15 დღის ვადაში.

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 მონოპოლიზაციის ხარისხზე, საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო საკომუნიკაციო ოპერატორების მონოპოლიზაციაზე, რაც ოპერატორის კომპეტენციის ფარგლებს სცილდება.

10.3. მომსახურების განევასთან დაკავშირებული ყველა დავას და უთანხმოებას მხარეები არეგულირებენ მოქმედი კანონმდებლობის და წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამისად. დავა ან უთანხმოება, რომლებთან დაკავშირებითაც მხარეები ვერ მიაღწევენ შეთანხმებას, შესაძლებელია გადაეცეს განსახილველად და საბოლოო გადაწყვეტილების მისაღებად საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას ან სასამართლოს.

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 მონაცემების 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 განვებისას, ხორციელდება ქართულ ენაზე, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გაცვლის ჩათვლით. აბონენტი ადასტურებს მისი სააბონენტო მონაცემების შესაბამისობას მოცემულ მოთხოვნებთან და რომ იგი არ წაუყენებს ოპერატორს პრეტენზიებს, ინფორმაციის მიუღებლობის შემთხვევაში იმის გამო რომ გამოყენებულ იქნა სააბონენტო მონაცემები, რომელიც არ უზრუნველყოფდა შეტყობინებების 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.