საქართველო, ქ. თბილისი,
0186, ა. პოლიტკოვსკაიას N7
ტელ: (995 32) 217 00 00, 110011
ფაქსი: (+995 32) 217 11 71
ელ-ფოსტა: office@magticom.ge
ვებ-გვერდი: www.magticom.ge

თარიღი ----------

ხელშეკრულება უსადენო ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შესახებ

გვარი, სახელი ----------

სახელწოდება ----------

პირადი ნომერი ----------

საიდენტიფიკაციო ნომერი ----------

მისამართი ----------

იურ. მისამართი ----------

წარმომადგენელი ----------

სააბონენტო ნომერი: ----------

აპარატის ნომერი ----------

მომსახურების გაწევის სტანდარტული პირობები და ასევე წინამდებარე ხელშეკრულების პირობები შეგიძლიათ იხილოთ მაგთიკომის ვებ-გვერდზე (www.magticom.ge) და მომსახურების ოფისებში.

აბონენტი გაეცნო და ეთანხმება შპს "მაგთიკომის" მომსახურების გაწევის სტანდარტულ პირობებს, ამ ხელშეკრულებას და სატარიფო გეგმას.

შპს "მაგთიკომი"

"ვითიბი ბანკი ჯორჯია მთაწმინდის ფილიალი
ანგ. ლარი: **GE73VT6600000000423607**
ბანკის კოდი: **UGEBGE22**

"თი-ბი-სი ბანკი"-ს ცენტრალური ფილიალი
ანგ. ლარი: **GE96TB0600000899467899**
ბანკის კოდი: **TBCBGE22**

აბონენტი

1.	**ხელშეკრულების საგანი**
1.1	ოპერატორი ჩართავს აბონენტს სატელეფონო ქსელში და უზრუნველყოფს აბონენტის უსადენო ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებას (შემდგომში მომსახურება) ქსელის დაფარვის ზონის მოქმედების ტერიტორიაზე, ხოლო აბონენტი გადაიხდის მომსახურების საფასურს ამ ხელშეკრულების დებულებათა შესაბამისად.
1.2	მომსახურება აბონენტს მიეწოდება იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს გააჩნია ტექნიკური მოწყობილობა, რომელიც შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ სავალდებულო ტექნიკურ მოთხოვნებსა და სტანდარტებს.
1.3	ხელშეკრულება ძალაში შედის მხარეთა მიერ მისი ხელმოწერის მომენტიდან.
1.4	წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება ხორციელდება ოპერატორის მომსახურების გაწევის სტანდარტული პირობების საფუძველზე, რომელიც წარმოადგენს ამ ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.
2.	**ქსელში ჩართვის და მომსახურების პირობები**
2.1	ქსელში ჩართვის უზრუნველსაყოფად ოპერატორი აბონენტს, ხელშეკრულების მოქმედების ვადის განმავლობაში, გამოუყოფს სააბონენტო ნომერს(სააბონენტო ნომრებს) და სარგებლობის უფლებით, გადასცემს ტექნიკურ მოწყობილობას. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს გააჩნია ტექნიკური მოწყობილობა, რომელიც შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ სავალდებულო ტექნიკურ მოთხოვნებსა და სტანდარტებს და თავსებადი იქნება ოპერატორის შეთავაზებული მომსახურებების მისაღებად, ოპერატორი აბონენტს გამოუყოფს მხოლოდ სააბონენტო ნომერს.
2.2	აბონენტის ქსელში ჩართვა ხორციელდება მის მიერ ქსელში ჩართვის საფასურის გადახდიდან 24 საათის განმავლობაში.
2.3	აბონენტის მიერ მომსახურების მიღება ხორციელდება აბონენტის მხრიდან სააბონენტო ანგარიშზე მომსახურებისათვის განსაზღვრული ფულადი (საავანსო) თანხის(დეპოზიტის) არსებობის/მომსახურების წინასწარ შეძენის[1] შემთხვევაში.
3.	**მომსახურების ხარისხი**
3.1	მომსახურება ხელმისაწვდომია დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში, უწყვეტად გარდა გადაუდებელი სარემონტო და პროფილაქტიკური სამუშაოების მიმდინარეობისა და შეესაბამება კომპეტენტური სახელმწიფო ორგანოების მიერ დადგენილ ტექნიკურ ნორმებს, სტანდარტებს და ოპერატორის ლიცენზიის პირობებს 3.2, 3.3 და 3.4 პუნქტებით განსაზღვრული გამონაკლისი შემთხვევების გათვალისწინებით. ამასთან ერთიანი უწყვეტი ზარის მაქსიმალური ხანგრძლივობა შეადგენს 30 წუთს.
3.2	რადიოტალღების ბუნებრივი გავრცელების თავისებურებების გამო, მომსახურება შესაძლებელია არ იყოს უწყვეტი ან შეუფერხებელი, რადიოსატელეფონო სიგნალი შეიძლება დაიკარგოს ან მომსახურების ხარისხი შესაძლებელია გაუარესდეს, განსაკუთრებით შენობებთან, შენობებში, გვირაბებში ან სხვა მიწისქვეშა ნაგებობებში ან მომსახურების მიღების ადგილის გეოგრაფიული, მეტეოროლოგიური ან სხვაგვარი თავისებურებებიდან გამომდინარე.
3.3	ქსელის აგებულების თავისებურებებიდან გამომდინარე 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 ოპერატორის პასუხისმგებლობის ფარგლებს.
3.4	ოპერატორი არ არის პასუხისმგებელი მომსახურების შეფერხებების ან ნაკლოვანებებისათვის, იმ შემთხვევაში თუ მომსახურების მისაღებად აბონენტი იყენებს გაუმართავ, დაზიანებულ ან დადგენილ ტექნიკურ ნორმებთან შეუსაბამო სააბონენტო მოწყობილობას ან თუ ეს უკანასკნელი მოდიფიცირებულია ან გარემონტებულია მწარმოებლის არაავტორიზებული წარმომადგენლის მიერ და მასთან შეთანხმების გარეშე.
4.	**მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობები**
4.1	ოპერატორი უფლებამოსილია შეუზღუდოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება ცალმხრივად (გამავალი ზარი, სმს და ყველა სახის ფასიანი მომსახურება) ავანსის(დეპოზიტის/ერთეულების) ამოწურვის შემთხვევაში. ოპერატორი უფლებამოსილია ორმხრივად (შემავალი და გამავალი ზარი, სმს და ა.შ.) შეუზღუდოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება მომსახურების ბოლო შესყიდვის (თანხის ჩარიცხვა სააბონენტო ანგარიშზე) ან ბოლო ფასიანი ქმედებიდან* 30 დღის გასვლის შემდეგ. მომსახურების მიწოდება განახლდება, დავალიანების სრულად დაფარვის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და სააბონენტო ანგარიშზე დადებითი ბალანსის დაფიქსირების შემთხვევაში. ფულადი საავანსო თანხის(დეპოზიტის) ამოწურვის შემთხვევაში, თუ არ შეიზღუდა მომსახურების მიწოდება აბონენტი ვალდებულია გადაიხადოს ფულადი საავანსო თანხის(დეპოზოტის) ზემოთ გაწეული მომსახურების საფასური. *მომსახურების პაკეტის (წუთობრივი, SMS, MMS, ინტერნეტი და სხვა) შეძენისას ფასიან ქმედებად მოიაზრება პაკეტის შეძენა და არა პაკეტით გათვალისწინებული ერთეულებით სარგებლობა[2].

[1] ცვლილება ძალაშია 12.09.2019-დან
[2] ცვლილება ძალაშია 12.09.2019-დან

4.2	4.1 პუნქტით განსაზღვრული მომსახურების შეზღუდვა ავტომატურად იწვევს დამატებითი მომსახურებების შეზღუდვას, თუ დამატებითი მომსახურების პირობებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული[3].
4.3	ნაწილობრივ ან სრულად შეაჩეროს/შეზღუდოს მომსახურების მიწოდება იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიღებისას ან სააბონენტო მოწყობილობით სარგებლობისას აბონენტი ზიანს აყენებს ოპერატორს, სხვა აბონენტებს ან მესამე პირებს, აბონენტისათვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის/სააბონენტო მოწყობილობის გამოყენებით ხდება ქსელში უნებართვო ჩართვა, ტექნოლოგიურ კომპონენტებში (აგრეგატებში), პროგრამებში, მონაცემთა ბაზებში არასანქცირებული შეღწევა, Dos და DDoS შეტევა, მომსახურების გადაყიდვა/გაზიარება, სააბონენტო ნომრის/სააბონენტო მოწყობილობის სასყიდლიანი გადაცემა მესამე პირებისთვის, ახორციელებს მრავალჯერად მცდელობებს არარსებული გადახდის ბარათის გააქტიურების მიზნით, მაუწყებლობის ტრანზიტისას ახორციელებს მის შემდგომი გადაცემას, საჯარო ჩვენებას, ხელახალი ტრანსლაციას, ჩაწერას, ასლის გადაღებას და სხვა ნებისმიერი საშუალებით მომსახურების კომერციული მიზნით გამოყენებას, ოპერატორის თანხმობის გარეშე მომსახურებას იყენებს საკონტაქტო ცენტრების, ლატარიის, ხმის მიცემის, გათამაშებების, რეკლამის, კონკურსების ორგანიზებისათვის ან ოპერატორის თანხმობის გარეშე იყენებს ზარების დასრულების, ანდა სააბონენტო ნომრის ჩანაცვლების სისტემებს, ახორციელებს ტრაფიკის დამისამართებას, ავტომატურ გამოძახებას/დარეკვას, ზარის ტრანზიტს, ერთდროულ მრავალჯერად ზარებს, ზარების უწყვეტ დამისამართებას, ზარებს სპეციალური მოწყობილობის (მაგ. სიმ-ბოქსის) გამოყენებით, ნომრის ცვლილებით ან მის გარეშე, ადგილი აქვს ქსელის გადატვირთვას შეუსაბამოდ მაღალი აქტივობით, რაც შეიძლება გამოიხატოს ნებისმიერი საშუალებით (ელ. ფოსტა, მოკლე ტექსტური შეტყობინებები, აპლიკაციები და ა.შ) არაავტორიზებული შეთავაზებების გაკეთებით, ასევე ყურადღების მომქცევი შეტყობინებების დაგზავნით, რომელიც იწვევს შეუსაბამოდ დიდი რაოდენობის გამოხმაურებას/პასუხს (მათ შორის ე.წ. ტროლინგი, თიზინგი და ა.შ.), მომსახურების მიღება ხორციელდება მესამე პირთა პირადი ცხოვრების ან მათი სიმშვიდის შემლახავი, მუქარის შემცველი, მათთვის მატერიალური ზიანის მიმყენებელი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი ან სხვა ნებისმიერი მართლსაწინააღმდეგო ქმედებებისათვის ან ოპერატორის წერილობითი თანხმობის გარეშე, სარეკლამო კამპანიების, თამაშობების, ლატარიების და კონკურსების მოწყობისათვის ან სპამის (bulk messaging) ორგანიზებისათვის. ინტერნეტით სარგებლობისას აწარმოებს სპამის, დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსის, თაღლითური ან მავნე პროგრამების გავრცელებას ან გადამისამართებას ან ახორციელებს სხვა, მათ შორის მართლსაწინააღმდეგო ქმედებებს, მოგების მიღების მიზნით ან აბონენტი სხვაგვარად არაკეთილსინდისიერად იყენებს ხელშეკრულებით მინიჭებულ უფლებებს ან არღვევს ოპერატორის მიერ დადგენილ და ვებ-გვედზე გამოქვეყნებულ კეთილსიდისიერად სარგებლობის წესებს ან კანონმდებლობით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს[4].
4.4	თუ ხელშეკრულება წყდება და ოპერატორი უფლებამოსილია გააუქმოს სააბონენტო ნომერი და გასცეს იგი სხვა აბონენტზე: - მომსახურების ორმხრივად შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღის განმავლობაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში; - ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში. აბონენტს უფლება აქვს მოითხოვოს ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისათვის (შეწყვეტიდან 3 წლის განმავლობაში) სააბონენტო ანგარიშზე არსებული და გაუხარჯავი თანხის დაბრუნება. აბონენტს თანხა დაუბრუნდება მოთხოვნიდან 10 დღის განმავლობაში, მომსახურების ხარჯების გამოკლებით. სააბონენტო ანგარიშზე არსებული ერთეულები უქმდება[5].
4.5	იმ შემთხვევაში, თუ პორტირებულ სააბონენტო ნომერზე აბონენტს გააჩნია დონორი ოპერატორის დავალიანება, აბონენტი ვალდებულია დავალიანება დაფაროს პორტირებიდან 2 კვირის განმავლობაში. აღნიშნულ ვადაში დავალიანების არ დაფარვის შემთხვევაში მიმღები ოპერატორი იტოვებს უფლებას შეუზღუდოს მომსახურების მიწოდება (მათ შორის დამატებითი მომსახურება) აბონენტის მხრიდან დავალიანების დაფარვამდე.
5.	**ტარიფები და მომსახურების საფასური**
5.1	ქსელში ჩართვა: 70 - ლარი; 1 წუთის ღირებულება: საქართველოს ნებისმიერი ფიქსირებული ქსელი - 4 თეთრი; საქ-ს ნებისმიერი მობილურ ქსელი – 20 თეთრი; SMS(მოკლე ტექსტური შეტყობინება) - 3 თეთრი. შენიშვნა: ერთი SMS-ით შესაძლებელია გაიგზავნოს მაქსიმუმ 160 სიმბოლო. მომსახურების ტარიფი შეიძლება ნებისმიერ დროს შეიცვალოს შემდეგ შემთხვევებში: ა) ოპერატორის ინიციატივით 6.3.1 პუნქტის შესაბამისად; ბ) აბონენტის ინიციატივით მის მიერ ოპერატორის მიერ შეთავაზებული მისთვის სასურველი სატარიფო გეგმის გააქტიურების გზით. აბონენტის მიერ სტანდარტული სატარიფო გეგმის შეცვლის შემთხვევაში ოპერატორი უზრუნველყოფს აბონენტის მიერ შერჩეული სატარიფო გეგმის (ან აქციის) პირობების გაცნობას ოპერატორის მიერ დადგენილი ფორმით (IVR, SMS, USSD ან სხვა ფორმით) ინფორმაცია ტარიფის შეცვლის, აქციაში/სატარიფო გეგმაში ჩართვის პირობების შესახებ ქვეყნდება ოპერატორის ვებ-გვერდზე: www.magticom.ge[6]. **ინფორმაცია ტარიფების და მომსახურების სხვა პირობების (აგრეთვე დამატებითი პირობების) შესახებ მოცემულია ოპერატორის ვებ-გვერზე.**
6.	**მხარეთა უფლებამოვალეობანი**
6.1	**აბონენტს უფლება აქვს:**
6.1.1	მიიღოს აუცილებელი და სწორი ინფორმაცია ოპერატორის მიერ აბონენტებისათვის შეთავაზებული მომსახურებების შესახებ და მიმართოს ოპერატორს განცხადებითა და პრეტენზიებით (საჩივრით) ოპერატორის მიერ მიწოდებული მომსახურებების შესახებ.

[3] ცვლილება ძალაშია 12.09.2019-დან
[4] ცვლილება ძალაშია 01.08.2018-დან
[5] ცვლილება ძალაშია 12.09.2019-დან
[6] ცვლილება ძალაშია 01.08.2018-დან

6.1.2	შეუფერხებლად და უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე, ისევე როგორც ოპერატორის მიერ დადგენილი ფორმით მის სააბონენტო ანგარიშზე ბალანსის ოდენობის შესახებ და იმის თაობაზე, თუ რამ შეიძლება რაიმე სახის ზეგავლენა მოახდინოს მომსახურების ხარისხსა ან/და მის პირობებზე.
6.1.3	მოთხოვნის შემთხვევაში, ოპერატორის მიერ დადგენილი წესების შესაბამისად, მიიღოს ოპერატორთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე მის მართლზომიერ მფლობელობაში არსებული სააბონენტო ანგარიშის შესახებ ინფორმაცია, რომელიც მოიცავს როგორც მიღებულ მომსახურებებს, ასევე გაწეული მომსახურებისათვის დარიცხულ საფასურს.
6.2	**აბონენტი ვალდებულია:**
6.2.1	შეასრულოს ამ ხელშეკრულებით, მომსახურების გაწევის სტანდარტული პირობებით და სატარიფო გეგმით (სტანდარტული ან აბონენტის მიერ არჩეული) და მხარეთა შორის სხვა (ინდივიდუალური) შეთანხმებებით, განსაზღვრული ვალდებულებები, პირობები და მოთხოვნები[7].
6.2.2	მომსახურებისათვის მოახდინოს ანგარიშსწორება, ხოლო დავალიანების წარმოშობის შემთხვევაში დროულად დაფაროს იგი. თუ სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული ოპერატორის მიერ, ფულადი ვალდებულება აბონენტის მხრიდან უნდა შესრულდეს ოპერატორის მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 5 საბანკო დღის ვადაში, წინააღმდეგ შემთხვევაში ოპერატორი უფლებამოსილია დაარიცხოს ჯარიმა 7.4 პუნქტის შესაბამისად.
6.2.3	შეატყობინოს ოპერატორს, დაუყოვნებლივ ზეპირად და ორი კალენდარული დღის ვადაში წერილობითი სახით, მისი გადახდისუუნარობის, რეორგანიზაციის ან ლიკვიდაციის საქმის წარმოების დაწყების ან იმ სხვა გარემოებათა შესახებ, რომლებმაც შესაძლოა შეაფერხონ ან შეუძლებელი გახადონ აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულება.
6.3	**ოპერატორს უფლება აქვს:**
6.3.1	დაადგინოს ან შეცვალოს მომსახურების მიწოდების პირობები (მათ შორის ხელშეკრულების პირობები) და წესები, ტარიფების ოდენობა, სტანდარტული ტარიფები მათი გადახდის წესები და მინიმუმ 10 სამუშაო დღით ადრე აბონენტის შეტყობინების შემდეგ ცალმხრივად შეცვალოს (მათ შორის ხელშეკრულების პირობები) ისინი. აღნიშნულ შეტყობინებას ოპერატორი ავრცელებს და აქვეყნებს მის მიერ დადგენილი წესით საკუთარ ოფისებში და საკუთარ ვებ-გვერდზე. თუ ცვლილებების შედეგად იზრდება მომსახურების საფასური ან კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში (მათ შორის, "ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების შესახებ" რეგლამენტით გათვალისწინებულ შემთხვევებში) ოპერატორი უზრუნველყოფს აბონენტის ინფორმირებას ინდივიდუალური შეტყობინებით. ყველა სხვა შემთხვევაში ოპერატორის ვებ-გვერზე ინფორმაციის გამოქვეყნება ჩაითვლება აბონენტის შეტყობინებად. წერილობითი შეტყობინება მიღებულად ჩაითვლება ოპერატორისთვის ცნობილ მისამართზე გაგზავნის შემთხვევაში. ელექტრონული შეტყობინება გაგზავნილად მიიჩნევა ოპერატორის ქსელიდან ელექტრონული გზავნილის ადრესატი ელექტრონული საფოსტო მისამართის მიმართულებით გაგზავნის დადასტურების ფაქტით, ადრესატი ელექტრონული ფოსტის მისამართის მიერ აღნიშნული შეტყობინების ფიზიკურად მიღების მიუხედავად. მოკლე ტექსტური შეტყობინება გაგზავნილად მიიჩნევა ოპერატორის ქსელიდან ტექსტური შეტყობინების ადრესატი სააბონენტო ნომრის მიმართულებით გაგზავნის დადასტურების ფაქტით, ადრესატი სააბონენტო ნომრის მიერ აღნიშნული შეტყობინების ფიზიკურად მიღების მიუხედავად. ოპერატორს უფლება აქვს, დააწესოს ფასდაკლებები მომსახურებაზე აბონენტის მიერ ანაზღაურებული მომსახურებაზე მოცულობის, დღე-ღამის დროის ან სხვა პარამეტრების მიხედვით ან საჯარო განცხადების სახით, გააკეთოს სპეციალური შეთავაზებები/აქციები. აბონენტებისათვის განსაზღვრული ფასდაკლებები ან სპეციალური შეთავაზებები/აქციები შესაძლებელია იყოს, როგორც მუდმივად მოქმედი, ასევე დროებითი. ფასდაკლებებით ან სპეციალური შეთავაზებებით/აქციებით სარგებლობის პირობები მომსახურების კონკრეტული სისტემისათვის ან სატარიფო გეგმისათვის განისაზღვრება ოპერატორის მიერ და ინფორმაციას მისი პირობების და ხელმისაწვდომობის შესახებ ოპერატორი ავრცელებს მის მიერ დადგენილი წესით, მათ შორის ვებ-გვერდზე და მომსახურების ოფისებში.
6.3.2	ჩაატაროს საკუთარი ქსელში გადაუდებელი სარემონტო თუ პროფილაქტიკური სამუშაოები, რომელსაც შესაძლებელია მოყვეს მომსახურების შეჩერება, შეზღუდვა, გაუარესება ან შეფერხებები და რომელიც ემსახურება მომსახურების ხარისხის შენარჩუნებას ან გაუმჯობესებას ან ახალი ტექნოლოგიების დანერგვას ან გამოზნულია ქსელის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად.
6.3.3	მოახდინოს აბონენტის მიერ ცალკეული მომსახურებების სახეებთან, მის ფრაგმენტებთან, განსაზღვრულ საინფორმაციო რესურსებთან, მათ შორის საინფორმაციო მომსახურების ცენტრთან, ინტერნეტ- მისამართებთან, განსაზღვრულ ქსელებთან, სერვერებთან წვდომის და სარგებლობის შეჩერება ან მოახდინოს ინტერნეტ მისამართების და დომენების ბლოკირება იმ შემთხვევაში თუ ადგილი აქვს კანონმდებლობის დარღვევას.

[7] ცვლილება ძალაშია 01.08.2018-დან

6.3.4	ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში გააკეთოს სპეციალური შეთავაზებები, განსხვავებული პირობებით, რაზეც მხარეები შეთანხმდებიან (ზეპირი ან წერილობითი ფორმით) დამატებით და რის შესახებაც ინფორმაციას ოპერატორი აქვეყნებს საკუთარ ვებ გვერდზე.
6.3.5	აბონენტის ნებისმიერი მომსახურების ანგარიშიდან უაქცეპტო წესით ჩამოჭრას ოპერატორის მიერ გაწეული ნებისმიერი მომსახურების (ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული თუ სხვა) საფასური[8].
6.4	**ოპერატორი ვალდებულია:**
6.4.1	უზრუნველყოს და განახორციელოს აბონენტის მომსახურება ქსელის დაფარვის ზონის ფარგლებში, ოპერატორისათვის გაცემული ლიცენზიების პირობებისა და შესაბამისი ტექნიკური შესაძლებლობების ფარგლებში.
6.4.2	აღმოფხვრას მომსახურებაში არსებული შეფერხებები და ნაკლოვანებები და აღადგინოს ქსელის ნორმალურ რეჟიმში ფუნქციონირება გონივრულ ვადებში, ტექნიკური შესაძლებლობების და მის ხელთარსებული რესურსების ფარგლებში, მაგრამ არაუგვიანეს მიზეზის წარმოშობიდან 12 საათის განმავლობაში ან კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში თუ ასეთი ვადა დადგენილია.
6.4.3	მომსახურების შეზღუდვამდე, ტექნიკური და პროგრამულ-აპარატული ფუნქციონალობის სრული ხელმისაწვდომობის და შესაძლებლობების ფარგლებში, მოახდინოს აბონენტის ინფორმირება, მოსალოდნელი მომსახურების შეზღუდვის შესახებ მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან შეტყობინების სხვა საშუალების გამოყენებით მომსახურების შეზღუდვამდე 3 დღით ადრე. მოკლე ტექსტური შეტყობინება გაგზავნილად მიიჩნევა ოპერატორის ქსელიდან მოკლე ტექსტური შეტყობინების ადრესატი სააბონენტო ნომრის მიმართულებით გაგზავნის დადასტურების ფაქტით, ადრესატი სააბონენტო ნომრის მიერ აღნიშნული შეტყობინების ფიზიკურად მიღების მიუხედავად.
6.4.4	ხელშეკრულების გაფორმებისას საკუთარ მონაცემთა ბაზაში დაარეგისტრიროს აბონენტის პერსონალური ინფორმაცია (ვინაობა, მისამართი და სხვა ინფორმაცია, რითაც შესაძლებელია აბონენტის იდენტიფიცირება). ამასთან, ოპერატორი არ გამორიცხავს, რომ აბონენტის პერსონალური ინფორმაცია ოპერატორის მონაცემთა ბაზაში დაგვიანებით დაფიქსირდეს. ამ ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით აბონენტი აცხადებს თანხმობას მისი პერსონალური მონაცემები გადამოწმებულ იქნეს შესაბამის კომპეტენტურ სახელმწიფო ორგანოს მონაცემთა ბაზაში. ამასთან, ოპერატორი ვალდებულია აბონენტის პერსონალური მონაცემების დამუშავება მოახდინოს მხოლოდ სტანდარტული პირობებისა და ოპერატორის ვებ-გვედზე გამოქვეყნებული <u>კონფიდენციალობის პოლიტიკის შესაბამისად</u>[9].
7.	**მხარეთა პასუხისმგებლობა**
7.1	ოპერატორი კისრულობს პასუხისმგებლობას აუნაზღაუროს აბონენტს ის ზიანი, რომელიც შეიძლება მიადგეს აბონენტს ოპერატორის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შედეგად და რომელიც გამოწვეულია, დადასტურებული ბრალეულობისას, ოპერატორის მიერ, მხოლოდ განზრახ ან უხეში გაუფრთხილებლობით. ანაზღაურებას ექვემდებარება მხოლოდ ის ზიანი, რომელიც ოპერატორისათვის წინასწარ იყო სავარაუდო და წარმოადგენს ზიანის გამომწვევი მოქმედების უშუალო შედეგს.
7.2	7.1 პუნქტის შესაბამისად ოპერატორის პასუხისმგებლობა, მისი დადასტურებული ბრალეულობის შემთხვევაში, მომსახურების მიუწოდებლობის ან არაჯეროვანი მიწოდების შემთხვევაში შემოიფარგლება და განისაზღვრება შემდეგნაირად: ა – ქსელში ჩართვის ვადების დარღვევის შემთხვევაში ოპერატორის მიერ დაწესებული ქსელში ჩართვის საფასურის 1 პროცენტის ოდენობის საურავით, ყოველ ვადაგადაცილებულ დღეზე; ბ – მომსახურების მიწოდების შეფერხების, მიუწოდებლობის ან უხარისხოდ მიწოდების შემთხვევაში, რომელიც გამოიხატება აბონენტის მიერ ხმოვანი ზარის განხორციელების შეუძლებლობაში, უკანასკნელ საანგარიშო პერიოდში აბონენტის მიერ ერთი საათის განმავლობაში საშუალოდ ფაქტიურად მიღებული მომსახურების საფასურის ოდენობის 1 პროცენტის ოდენობის კომპენსაცია ყოველ ვადაგადაცილებულ საათზე 6.4.2 პუნქტის შესაბამისად განსაზღვრული ვადის ამოწურვის შემდგომ. გ – სხვა დანარჩენი მომსახურების მიწოდების შეფერხების ან უხარისხოდ მიწოდების შემთხვევაში, დამატებითი ანაზღაურების გარეშე მომსახურების შეფერხებების აღმოფხვრით და მომსახურების საფასურის პროპორციული შემცირებით. ა, ბ ან გ პუნქტების შემთხვევაში მომსახურების მიწოდების შეფერხების, მიუწოდებლობის ან უხარისხოდ მიწოდების ფაქტი აბონენტის მხრიდან უნდა იყოს დოკუმენტალურად დადასტურებული.
7.3	აბონენტი კისრულობს პასუხისმგებლობას აუნაზღაუროს ოპერატორს ის ზიანი, რომელიც შეიძლება მიადგეს ოპერატორს აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების მათ შორის, 4.3 პუნქტით გათვალისწინებული გარემობების დადგომისას მიყენებული ზიანი[10].
7.4	აბონენტის პასუხისმგებლობა ოპერატორის წინაშე განისაზღვრება შემდეგნაირად: ა – მომსახურების საფასურის გადახდის დაგვიანებისათვის, არასრული ან არადროული გადახდის შემთხვევაში გადაუხდელი თანხის ოდენობის 20 პროცენტის ოდენობის ჯარიმით; ბ – სხვა დანარჩენი ვალდებულების არ ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევებში ოპერატორისათვის პირდაპირი ზიანის ანაზღაურებით.

[8] ცვლილება ძალაშია 01.08.2018-დან
[9] ცვლილება ძალაშია 01.08.2018-დან
[10] ცვლილება ძალაშია 01.08.2018-დან

7.5	იმ ფარგლებში, რა ფარგლებშიც მოქმედი კანონმდებლობით არის დაშვებული, არცერთი მხარე არ არის პასუხისმგებელი მეორეს წინაშე არაპირდაპირი ზიანისათვის, მათ შორის წარმოების ან საქმიანობის შეჩერების, მონაცემთა დაკარგვის, მიუღებელი სარგებელის ან ნაყოფის ან სხვა არაპირდაპირი დანაკარგისათვის ან მათი შედეგებისათვის. მხარეთა მიერ მე-7 მუხლით გათვლისწინებული უფლების გამოყენება ხორციელდება მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების 15.5 პუნქტის შესაბამისად.
8.	**ხელშეკრულების მოქმედების ვადა**
8.1	წინამდებარე ხელშეკრულება ძალაში შედის 1.3 პუნქტის შესაბამისად და მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით.
8.2	ხელშეკრულება შესაძლებელია ნებისმიერ დროს შეწყდეს: - მხარეთა შეთანხმებით; - აბონენტის ინიციატივით; - ავტომატურად, 4.4 პუნქტის შესაბამისად; - ოპერატორის ინიციატივით, ცალმხრივად 6.2.3 პუნქტში აღნიშნული მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში; - ოპერატორის ინიციატივით, ცალმხრივად 4.3 პუნქტის დაღვევის შემთხვევაში, თუ 4.3 პუნქტის შესაბამისად შეზღუდული მომსახურების აბონენტის მოთხოვნით განახლების შემთხვევაში, აბონენტი განმეორებით მოახდენს ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობებისა და მოთხოვნების დარღვევას.
8.3	მხარეთა შორის გაფორმებული ხელშეკრულების შეწყვეტა გავლენას არ ახდენს ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში მხარეთა შორის წარმოშობილ ფინანსურ ვალდებულებებზე.
9.	**პრეტენზიის წარდგენის წესები**
9.1	მომსახურების არაჯეროვნად მიღებასთან ან ნებისმიერ ხარვეზთან დაკავშირებით აბონენტი უფლებამოსილია პრეტენზიით/საჩივრით (ზეპირი ან წერილობითი ფორმით) მიმართოს ოპერატორს. წერილობითი პრეტენზია/საჩივარი შედგენილი უნდა იქნას განცხადების სახით და წარედგინოს/მიეწოდოს ოპერატორს ადმინისტრაციული ოფისის მისამართზე: ქ. თბილისი, პოლიტკოვსკაიას #7 აბონენტთა პრეტენზიების განყოფილებას ან ოპერატორის ნებისმიერი რეალიზაციისა და აბონენტთა მომსახურების ოფისს[11].
9.2	პრეტენზიაში აბონენტმა უნდა მიუთითოს ვინაობა, მისამართი, საკონტაქტო ინფორმაცია. პრეტენზიაში მკაფიოდ და სრულყოფილად უნდა იყოს ჩამოყალიბებული თუ რა მიაჩნია აბონენტს ოპერატორის მხრიდან არასწორ ან არასამართლიან ქმედებად, მოთხოვნა და გარემოებები, რომელსაც მოთხოვნა ეფუძნება. აბონენტის მიერ წარდგენილი პრეტენზია განხილული იქნება კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში.
9.3	მხარეებს შორის უთანხმოების ან დავის წარმოშობისას შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში ნებისმიერი დავა მხარის (პრეტენდენტის) არჩევანით, განსახილველად და საბოლოოდ გადასაწყვეტად შესაძლებელია გადაეცეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოდოებრივი დამცველის სამსახურს/კომისიას (მათ კომპეტენციაში შემავალ საკითხებზე) ან სასამართლოს (თბილისის საქალაქო სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა კოლეგია წარმოადგენს დავის განმხილველ განსჯად სასამართლოს). ამასთან, მხარეები თანხმდებიან, რომ პირველი ინსტანციის სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება დაუყოვნებლივ მიქცეულ იქნება აღსასრულებლად. ყოველგვარი გაუგებრობის გამოსარიცხად, მხარეები თანხმდებიან რომ პირველი ინსტანციის სასამართლოს გადაწყვეტილება არ შეიძლება მიქცეულ იქნას დაუყოვნებლივ აღსასრულებლად, თუ დავის საგანს წარმოადგენს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით განსაზღვრული ზიანი და მისი ანაზღაურება[12].

[11] ცვლილება ძალაშია 01.08.2018-დან
[12] ცვლილება ძალაშია 01.08.2018-დან