სქაიტელის მიერ ფიზიკური პირებისათვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები

შპს „სქაიტელი“ (შემდგომში - **„სქაიტელი“** ან **„კომპანია“**) - ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული იურიდიული პირი, საიდენტიფიკაცო ნომრით: 400013748, იურიდიული მისამართი: ქ. თბილისი, ნაძალადევის რაიონი, დ. გურამიშვილის გამზ., №23ა, ოფიციალური ინტერნეტ ვებ-გვერდის მისამართი: www.skytel.ge (შემდგომში **სქაიტელის/კომპანიის ვებ-გვერდი**), ცხელი ხაზის ნომერი: **+995 32 2500 300** (შემდგომში - **ცხელი ხაზი)**, კომპანიის ელ.ფოსტა: info@skytel.ge (შემდგომში სქაიტელის/კომპანიის ელ.ფოსტა) საბანკო რეკვიზიტი (სს თიბისი ბანკი, ანგ. ნომერი ლარში GE43TB7647336020100003) ინტერნეტ მომხმარებლებისთვის (შემდგომში „**აბონენტი**“ ან **„მომხმარებელი“**) აქვეყნებს წინამდებარე ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს (შემდგომში **„ხელშეკრულება“)** კომპანიის ოფიალურ ვებ-გვერდზე www.skytel.ge.

1. **დეფინიციები**

ამ ხელშეკრულებაში გამოყენებულ ტერმინებს ამ ხელშეკრულების, დამატებითი ხელშეკრულების, მისი დანართების და მასთან დაკავშირებული ნებისმიერი სხვა დოკუმენტის მიზნებისთვის, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული ან მისი კონტექსტიდან სხვა რამ არ გამომდინარეობს, აქვთ ქვემოთ განსაზღვრული მნიშვნელობა. ტერმინები, რომელთა განმარტება არ არის მოცემული ამ ხელშეკრულებაში განიმარტება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

1.1. **კომპანია**- ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია სქაიტელი;

1.2. **აბონენტი/მომხმარებელი**- პირი, რომელიც სარგებლობს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებით, კომპანიასთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე;

1.3. **ხელშეკრულება** - კომპანიასა და მომხმარებელს შორის წერილობითი, ელექტრონული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების, ან/და ზეპირი ან/და სხვა ფორმით გაფორმებული ხელშეკრულება, მისი ნებისმიერი დანართი ან/და დამატებითი დოკუმენტი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის თაობაზე, მის ხარისხზე, მომსახურების ტარიფზე და სხვა პირობებზე.

1.4. **მიღება-ჩაბარების აქტი** - მხარეთა შორის გაფორმებული მიღება-ჩაბარების აქტი, რომლითაც დასტურდება ტექნიკური მოწყობილობების/აპარატურის შეცვლის ან/და დაბრუნების (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ფაქტი.

1.5. **მომსახურება** - ამ ხელშეკრულებით ან/და მისი დანართებით, ან/და ხელშეკრულებიდან გამომდინარე გამოცემული ნებისმიერი დამატებითი დოკუმენტით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) გათვალისწინებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება;

1.6. **მომსახურების პაკეტი-** სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის შეთავაზებული მომსახურების კონკრეტული მახასიათებლებისა და პირობების მქონე პაკეტი ინტერნეტ მომსახურების შემთხვევაში - **დანართი N1**, IPTV მომსახურების მიწოდების შემთხვევაში - **დანართი N2**, რომელშიც მითითებულია კონკრეტული არხების ჩამონათვალი;

1.7. **მომსახურების პირობები** - წინამდებარე ხელშეკრულებით, ძირითადი ელექტრონული საკომუნიკაციო (ინტერნეტი ან/და IPTV) მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების, დანართი N1-ით, დანართი N2, მიღება-ჩაბარების აქტით ან ამ ხელშეკრულების საფუძველზე გაფორმებული სხვა დოკუმენტით (შემდგომში ყველა დოკუმენტი ერთოვლივად მოხსენიებული, როგორც **„სააბონენტო ხელშეკრულებები“)**, განსაზღვრული პირობები, რომელთა გაფორმებაზე მომხმარებელს გამოხატული აქვს სათანადო წესით

თანხმობა. **ძირითადი ელექტრონული საკომუნიკაციო (ინტერნეტი ან/და IPTV) მომსახურების შესახებ ხელშეკრულებაში და დანართი N1-ში** მოცემულია ტექნიკური მოწყობილობების/აპარატურის გადაცემის ფაქტი, აბონენტის მიერ არჩეული კონკრეტული მომსახურების პაკეტი, მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლები, სააბონენტო გადასახდელები, ინსტალაციის ღირებულება და მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებით სხვა დეტალური მახასიათებლები თანახმად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილების - „ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე", ხოლო **დანართი N2** - ში აბონენტის მიერ IPTV მომსახურების მიღების შემთხვევაში არხების ჩამონათვალი;

1.8. **ინტერნეტ მომსახურება**–საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა წერტილთან დაშვების შესაძლებლობას;

1.9. **IPTV მომსახურება** - მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურება.

1.10. **ხარისხიანი მომსახურება -** აბონენტისათვის საქართველოს კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურების მიწოდება, რომელიც შეესაბამება ხელშეკრულებით შეთავაზებულ მომსახურების პირობებს და მოქმედ ტექნიკურ ნორმებს.

1.11. **ტექნიკური მოწყობილობა/აპარატურა-** მომსახურების მიღებისათვის საჭირო სხვადასხვა სახის ძირითადი თუ დამხმარე მოწყობილობები/აპარატურა (მოდემი, Wi-Fi მიმღები მოწყობილობა, Set-Top Box, კრონშტეინი ან და სხვა აპარატი), რომელიც გადაეცემა აბონენტს დროებით სარგებლობაში ან საკუთრებაში შესაბამისი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ;

1.12. **მომსახურების ღირებულება/გადასახდელი** - ხელშეკრულების დანართებით გათვალისწინებული მომსახურების ღირებულება, რომელიც ასევე მოიცავს ხელშეკრულების მე-9 მუხლით განსაზღვრულ გადასაცემ/გადაცემულ ტექნიკური მოწყობილობების სარგებლობაში გადაცემის ღირებულებას (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

1.13. **სააბონენტო გადასახდელი-** სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის საანგარიშო პერიოდში კონკრეტულ მომსახურებაზე დადგენილი ფიქსირებული გადასახადი;

1.14. **საბილინგო სისტემა/ბილინგი -** აბონენტის მხრიდან ფულადი თანხების გადახდის ოპერაციებისა და აბონენტისათვის მიწოდებული მომსახურების, ასევე საოპერაციო რესურსების, გარკვეულ პერიოდში გამოყენებული მოცულობის შესახებ მონაცემები;

1.15. **სააბონენტო ანგარიში**- აბონენტის ანგარიში საბილინგო სისტემაში, სადაც აღრიცხულია აბონენტისათვის მიწოდებული მომსახურებ(ებ)ის ჩამონათვალი, მიწოდების თარიღი და დრო, მოცულობა, ფასი და აბონენტის მიერ განხორციელებული გადახდები და გადახდის თარიღები;

1.16. **ტრაფიკი-** საკომუნიკაციო სისტემის მეშვეობით დროის გარკვეულ მონაკვეთში გადაცემული მონაცემების (გზავნილების, სიგნალების, პაკეტებისა და ა.შ.) ერთობლიობა;

1.17. **ინსტალაცია-** სქაიტელის მიერ ტექნიკური მოწყობილობების სამონტაჟო სამუშაოები, რაც საჭიროა აბონენტისათვის მომსახურების გასაწევად;

1.18. **აბონენტის ნომერი-** სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის მინიჭებული უნიკალური პირადი საიდენტიფიკაციო კოდი, რომელზეც ხორციელდება სააბონენტო გადასახადის დარიცხვა ან/და გადახდა ან/და რომელზეც ხორციელდება მომსახურების ღირებულების წინასწარ გადახდა;

1.19. **სქაიტელი ან კომპანია-**შპს სქაიტელი;

1.20. **მხარე**- სქაიტელი/კომპანია ან აბონენტი/მომხმარებელი კონტექსტის შესაბამისად;

1.21. **მხარეები**- სქაიტელი/კომპანია და აბონენტი/მომხმარებელი ერთობლივად;

1.22. **მესამე პირი-** ნებისმიერი პირი გარდა აბონენტისა ან/და კომპანიისა;

1.23. **საკონტაქტო მონაცემები**-აბონენტის მიერ მომსახურების ხელშეკრულებაში, მათ შორის მის ნებისმიერ დანართში ან/და დამატებით დოკუმენტში მითითებული მონაცემი, ისეთი როგორიცაა აბონენტის მობილურის ნომერი ან/და ფიქსირებული ტელეფონის ნომერი ან/და სქაიტელის მიერ დადგენილი ფორმით აბონენტის მიერ სქაიტელისათვის მიწოდებული სხვა/დამატებითი საკონტაქტო ნომერი, მომსახურების მიღების მისამართი, საკონტაქტო ნომერი, ელ.ფოსტის მისამართი.

1.24. **საკონტაქტო ნომერი-** ხელშეკრულებაში მითითებული აბონენტის მობილურის ნომერი ან/და ფიქსირებული ტელეფონის ნომერი ან/და სქაიტელის მიერ დადგენილი ფორმით აბონენტის მიერ სქაიტელისათვის მიწოდებული სხვა/დამატებითი საკონტაქტო ნომერი;

1.25. **ინდივიდუალური შეტყობინება –** აბონენტის მიერ მითითებულ მისამართზე ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნილი წერილობითი შეტყობინება ან საკონტაქტო ნომერზე ან სააბონენტო ნომერზე ან აბონენტის მიერ მითითებულ სხვა საკონტაქტო ნომერზე გაგზავნილი ხმოვანი ან მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან ზეპირი სატელეფონო ხმოვანი შეტყობინება, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდებისას, მიმღები მოწყობილობის ეკრანზე გამოტანილი შეტყობინება ან შეტყობინება გადაცემული ნებისმიერი სხვა ტექნიკური საშუალების გამოყენებით, თუ შეტყობინება საჭიროებს აბონენტის მხრიდან ინფორმაციის მიღების ფაქტის დადასტურებას;

1.26. **შეტყობინება -** კომპანიის ვებ-გვერდზე განთავსებული შეტყობინება;

1.27. **პირადი სივრცე** - აბონენტისთვის განკუთვნილი თვითმომსახურების პროგრამა/აპლიკაცია, რომლის გამოყენებით აბონენტს საშუალება აქვს, სქაიტელის მიერ დადგენილი წესების და პირობების შესაბამისად, ისარგებლოს ხელმისაწვდომი დისტანციური ოპერაციებით, რაც მოიცავს (მაგრამ არ შემოიფარგლება) მომსახურებ(ებ)ის შესახებ ინფორმაციის დათვალიერებას, მომსახურების, დამატებითი მომსახურების აქტივაციას, საბანკო ბარათით ანგარიშსწორებას და სხვა ფუქნციებს, რომელსაც სქაიტელი დრო და დრო შესთავაზებს აბონენტს. აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება უფასოდ, თუმცა ზოგიერთი სახის მომსახურებების მიღებისათვის შესაძლოა გათვალისწინებული იყოს გარკვეული საფასური, შეზღუდვა გარკვეული სერვისის/ინფორმაციის მიღებაზე, ისევე როგორც დამატებითი დაცვითი საშუალებები. აღნიშნულ სივრცეში იქნება განთავსებული სააბონენტო ხელშეკრულებები, რომელთა დათვალიერება და ჩამოტვირთვა შესაძლებელი იქნება აბონენტისათვის ნებისმიერ დროს.

1.28. **მონაცემთა დამუშავება** - ავტომატური, ნახევრად ავტომატური ან არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით მონაცემთა მიმართ შესრულებული ნებისმიერი მოქმედება, კერძოდ, შეგროვება, ჩაწერა, ფოტოზე აღბეჭდვა, აუდიოჩაწერა, ვიდეოჩაწერა, ორგანიზება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოთხოვა, გამოყენება ან გამჟღავნება მონაცემთა გადაცემის, გავრცელების ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომად გახდომის გზით, დაჯგუფება ან კომბინაცია, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება;

1.29. **პერსონალური ინფორმაცია** –აბონენტის სახელი, გვარი, პირადი/საიდენტიფიკაციო ნომერი, საკონტაქტო რეკვიზიტები, უფლებამოსილი პირ(ებ)ის ვინაობა, ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების ადგილ(ებ)ის, მომსახურების სახეობ(ებ)ის, გაწეული მომსახურების თარიღის, ოდენობის, საფასურის შესახებ, ასევე ნებისმიერი ინფორმაცია აბონენტის მიერ გადახდილ/გადასახდელ თანხაზე, ტრაფიკზე, გაწეულ მომსახურებაზე (საბილინგო ან სხვა სისტემაში დაცული ნებისმიერი მონაცემი) ან/და ნებისმიერი სხვა ინფორმაცია/მონაცემი, რომელიც დაკავშირებულია იდენტიფიცირებულ/იდენტიფიცირებად პირთან;

1.30. **ქსელის ტერმინაციის წერტილი -** ფიზიკური წერტილი, სადაც აბონენტს აქვს წვდომა საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელთან. ისეთი ქსელის შემთხვევაში, რომელშიც ხორციელდება ჩართვა ან მარშრუტიზაცია, ქსელის ტერმინაციის წერტილის იდენტიფიცირება ხდება კონკრეტული ქსელის პორტით ან მისამართით, რომელიც შეიძლება დაკავშირებული იყოს აბონენტის ნომერთან ან სახელთან;

1.31. **მომსახურების მიღების ფართი -** ადგილი, სადაც ხდება აბონენტისათვის მომსახურების მიწოდება და მომსახურების გაწევისათვის საჭირო აპარატურის დამონტაჟება;

1.32. **მომსახურების ანგარიში -** მომხმარებლის მაიდენტიფიცირებელი ისე მომსახურების პირობების და ტექნიკური მახასიათებლების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებლის ტიპი (ფიზიკური/იურიდიული); დასახელება (სახელი/გვარი); პირადი ნომერი/საიდენტიფიკაციო კოდი; საკონტაქტო ინფორმაცია; მისამართი, ტექნოლოგია (ოპტიკა/რადიო); ტარიფი (პაკეტის ფასი, სიჩქარე), ბალანსი, კონკრეტულ მომენტში რა დამატებით შეთავაზებით სარგებლობს (კრედიტი, აქცია); მოწყობილობის Ip მისამართი;

1.33. **აქცია**– სქაიტელის მიერ შესაბამისი მომსახურების საფასურის ან/და მომსახურების გაწევის პირობების აქციის ვადით დროებითი ცვლილება უკეთესი პირობებით.

1.34. **კომისია -** საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია;

1.35. **რეგლამენტი** - ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი;

2. ხელშეკრულების საგანი

2.1. წინამდებარე ხელშეკრულების საგანია კომპანიის მიერ მომხმარებლებისათვის შემდეგი მომსახურებების მიწოდება: **ა) ინტერნეტ მომსახურება;** ბ) **IPTV მომსახურება;** გ) **ინტერნეტ მომსახურება IPTV მომსახურებასთან ერთად**; მომხმარებელი იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მის მიერ შერჩეული მომსახურებისთვის დადგენილი საფასური და შეასრულოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებები.

2.2. აბონენტისათვის გასაწევი კონკრეტული მომსახურების სახეობა, სააბონენტო გადასახდელი, მომსახურების პაკეტები და სხვა დამატებითი პირობები მოცემულია ძირითადი ელექტრონული საკომუნიკაციო (ინტერნეტი ან/და IPTV) მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების (შემდგომში **„ძირითადი ხელშეკრულება“**) დანართი N1-სა და დანართი N2-ში.

2.3. აბონენტისათვის მომსახურების მიწოდება დაიწყება მომსახურების მიღების ფართზე ტექნიკური მოწყობილობის დამონტაჟების მომენტიდან. აღნიშნული მომენტიდან აბონენტის მიერ ხდება წინამდებარე ხელშეკრულების, აბონენტის მიერ შერჩეული მომსახურების სახეობის მიხედვით ძირითადი ხელშეკრულების, დანართი N1 ან/და დანართი N2 ხელმოწერა/დადასტურება, სააბონენტო გადასახდელისა და მომსახურების ღირებულების გადახდა არაუგვიანეს ტექნიკური მოწყობილობის დამონტაჟების დღის 00:00 სთ-მდე თუ ძირითადი ხელშეკრულებით ან ინდივიდუალური შეთანხმებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. კომპანიის მიერ განსაზღვრული ფორმით, მომხმარებლის მხრიდან ნების გამოვლენა უთანაბრდება პირად ხელმოწერას მატერიალურ დოკუმენტზე და გააჩნია იგივენაირი იურიდიული ძალა, როგორც მატერიალურ დოკუმენტზე ხელმოწერას.

2.4. სქაიტელის მიერ მომხმარებლისათვის შეთავაზებული მომსახურების პაკეტების ჩამონათვალი და მათი დეტალური აღწერილობა მითითებულია კომპანიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე www.skytel.ge.

2.5. აბონენტის მიერ შერჩეული ინტერნეტ მომსახურების პაკეტი მოცემულია ხელშეკრულების დანართი N1-ში, პაკეტის ცვლილებისას არ ხდება ახალი დოკუმენტის გაფორმება, თუ შეცვლილი პაკეტი ან დამატებითი მომსახურება არ მოითხოვს დამატებითი საინსტალაციო ან/და შესაბამისი დამატებითი მომსახურების აპარატურის მონტაჟს და სქაიტელი მომსახურების პაკეტის ცვლილებას ახორციელებს წინამდებარე ხელშეკრულების მე-10 მუხლით დადგენილი წესით.

2.6. აბონენტის მიერ შერჩეული IPTV მომსახურების პაკეტი (არხების სია) მოცემულია ხელშეკრულების დანართი N2-ში. იმ შემთხვევაში თუ არხების სია მოცულობითია, დანართი N2-ში მიეთითება ბმული ინტერნეტში კომპანიის ვებგვერდზე განთავსებული არხების ჩამონათვალზე, რომლის გადმოტვირთვა შესაძლებელია თარიღის მითითებით. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომპანია ვალდებულია მომსახურების ხელშეკრულების N2 დანართს დაურთოს მის მიერ არჩეული მომსახურების პაკეტში შემავალი არხების სიაც.

2.7. სქაიტელი პირადად ახორციელებს აბონენტისთვის მომსახურების მიწოდებას.

3. მომსახურების გააქტიურებისა და მომსახურებით სარგებლობის ძირითადი წესები და პირობები

3.1. აბონენტისათვის მომსახურების გაწევა ხორციელდება სქაიტელის მიერ დადგენილი პირობების შესაბამისად. მომსახურების პაკეტები განთავსებულია სქაიტელის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.skytel.ge). აბონენტის მიერ მომსახურების მიღება ხორციელდება ამ ხელშეკრულების 2.3. მუხლის შესაბამისად.

3.2. მომსახურების მიწოდების დასაწყებად მომხმარებელი ასრულებს შემდეგ მოქმედებებს:

ა) თავდაპირველად მომსახურების მიღებით დაინტერესებული პირი მომსახურების მიღების თაობაზე განცხადებით/მოთხოვნით მიმართავს კომპანიას;

ბ) კომპანიის წარმომადგენელი იღებს შეკვეთას, რა დროსაც ხდება მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების შეყვანა/ასახვა საბილინგო სისტემაში და მათი დამუშავება;

გ) კომპანია აკმაყოფილებს განცხადებას/მოთხოვნას მომსახურების მიწოდების შესახებ, დებს მომსახურების ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას ტექნიკური პირობის არსებობის შემთხვევაში 20 სამუშაო დღის ვადაში ან მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებულ ვადაში;

დ) განცხადების/მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში კომპანია იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყოვნებლივ ეცნობება განმცხადებელს;

ე) მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი ან სარემონტო/აღდგენითი სამუშაოების ჩატარების მიზნით მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი.

ვ) კომპანია აბონენტს ხელშეკრულების მოქმედების ვადის განმავლობაში გამოუყოფს აბონენტის ნომერს და დროებით სარგებლობის ან საკუთრების უფლებით გადასცემს ტექნიკურ მოწყობილობას. ტექნიკური მოწყობილობის აბონენტისათვის გადაცემა ხდება ძირითადი ხელშეკრულების შესაბამისად, შეცვლა ან/და დაბრუნება წარმოებს მხარეთა შორის შესაბამისი მიღება-ჩაბარების დოკუმენტის გაფორმებით. აბონენტს უფლება აქვს მომსახურება მიიღოს საკუთარი ტექნიკური მოწყობილობის საშუალებით, თუ არ არის აღნიშნული მოწყობილობის მეშვეობით მომსახურების მიწოდების დამაბრკოლებელი გარემოება;

ზ) მომხმარებლის პირველადი ჩართვა ხორციელდება მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიღების ფართზე კომპანიის წარმომადგენლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის დამონტაჟების მომენტიდან/ინსტალაციისთანავე;

თ) ტექნიკური მოწყობილობის დამონტაჟების მომენტიდან მომხმარებელს გააქტიურებული აქვს მომსახურება, რა დროსაც ის პირად სივრცეში მისთვის მინიჭებული უნიკალური კოდის მეშვეობით ახდენს შესვლას, სააბონენტო ხელშეკრულებების გაცნობას და მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით, თანხმობის ღილაკზე დაჭერით ადასტურებს ხელშეკრულებისა და მასზე დართული დანართ(ებ)ის პირობების გაცნობას და მათზე დათანხმებას;

ი) ყოველივე ზემოაღნიშნული პროცედურების შემდგომ, პირველადი ჩართვის დღიდან არაუგვიანეს იმავე დღის 00:00 სთ-მდე მომხმარებელი ვალდებულია დაადასტუროს სააბონენტო ხელშეკრულებები, განახორციელოს სააბონენტო გადასახდელის გადახდა, წინააღმდეგ შემთხვევაში ამ ვადის უშედეგოდ გასვლის შემდგომ აბონენტს შეეზღუდება მომსახურების მიწოდება;

3.3. აბონენტი უფლებამოსილია თავისი შეხედულებისამებრ ისარგებლოს მომსახურებით დღე-ღამის ნებისმიერ მონაკვეთში და გამოიყენოს იგი ნებისმიერი მიზნისთვის გარდა მოქმედი კანონმდებლობითა და წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული აკრძალვებისა.

3.4. მომსახურებით სარგებლობისას აკრძალულია:

3.4.1. სქაიტელის ქსელში უნებართვო ჩართვა, ტექნოლოგიურ კომპონენტებში (აგრეგატებში), პროგრამებში, მონაცემთა ბაზებში და ინტერნეტ ქსელის სხვა კომპონენტებში არასანქცირებული შეღწევა, ქსელზე თავდასხმა Dos და DDoS შეტევებით, ვირუსებით, ფიშინგით.

3.4.2. ინფორმაციის, რეკლამის ან სხვა მასალების მასიური გადაცემა ინტერნეტის სხვა მომხმარებელთათვის ასეთი მასალების ადრესატების თანხმობის გარეშე, როგორც ელექტრონული მისამართების, ისე საყოველთაოდ ხელმისაწვდომი ელექტრონული გადაცემების და კონფერენციების მეშვეობით, რომლებიც არ არის განკუთვნილი ამ მიზნებისთვის;

3.4.3. აბონენტის მიერ მომსახურების გადაყიდვა/გაზიარება, მომსახურების პაკეტის გაყოფა ნებისმიერი სხვა მესამე პირისათვის, დროებით სარგებლობაში გადაცემული ტექნიკური მოწყობილობის სასყიდლიანი გადაცემა მესამე პირებისთვის;

3.4.4. კომპიუტერული ვირუსის, აკრძალული პროდუქციის, სპამი, მავნე და თაღლითური პროგრამების გავრცელება;

3.4.5. სხვის პირად მონაცემებზე არაავტორიზებული შეღწევის მცდელობა, უხამსი და შეურაცხმყოფელი ინფორმაციისა და მასალის გავრცელება, სიძულვილის ენის გამოყენება;

3.4.6. იმგვარი ქსელური მოწყობილობების მონტაჟი, რაც საშუალებას იძლევა სქაიტელის მომსახურების უნებართვო და მომსახურების საფასურის გადახდის გარეშე ქსელში ფარულად ჩართვას, ან აბონენტის მიერ შერჩეული პაკეტით დაწესებულ ლიმიტზე მეტი ოდენობის მიღებას;

3.4.7. მომსახურების იმგვარად გამოყენება ან ნებისმიერი სხვა უკანონო მოქმედება, რომელიც პირდაპირ თუ არაპირდაპირ იწვევს სქაიტელის ქსელის ერთიანობის დარღვევას, რამაც შესაძლოა გამოიწვიოს ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად მომსახურების შეჩერება ან შეწყვეტა;

3.4.8. ნებისმიერი ისეთი მოქმედება რომელიც არღვევს საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილ შეზღუდვებსა და აკრძალვებს.

3.5. მომსახურებით სარგებლობის წესების დარღვევის შემთხვევაში კომპანია უფლებამოსილია შეზღუდოს მომსახურების მიწოდება, რა დროსაც შესაძლებელია შეიზღუდოს წვდომა კონკრეტულ ვებგვერდზე, ქსელის რესურსზე, კონკრეტულ IP მისამართებზე, სერვერზე. კომპანია არ არის პასუხისმგებელი მომსახურების ასეთ შეზღუდვაზე, ასეთ დროს აბონენტს არ აქვს უფლება მოთხოვოს რაიმე სახის კომპენსაცია ან ანაზღაურება.

4. მომსახურების ხარისხი, დაზიანების აღმოფხვრის წესი და ვადები, საკომპენსაციო მექანიზმი

4.1. სქაიტელი უნზრუნველყოფს აბონენტს ხარისხიანი ინტერნეტ მომსახურებით, გარდა ამ ხელშეკრულებითა და კანონმდებლობით გათალისწინებული გამონაკლისებისა.

4.2. ინტერნეტ მომსახურება ხელმისაწვდომია დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში, უწყვეტად გარდა გადაუდებელი სარემონტო, პროფილაქტიკური სამუშაოების მიმდინარეობისა, აგრეთვე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული გამონაკლისი შემთხვევებისა და შეესაბამება კომპეტენტური სახელმწიფო ორგანოების მიერ დადგენილ ტექნიკურ ნორმებს, სტანდარტებს და სქაიტელის ლიცენზიის პირობებს.

4.3. სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის მომსახურების უწყვეტად და ჯეროვნად მიწოდება ნიშნავს, სრული საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში უწყვეტად 24 (ოცდაოთხი) საათის განმავლობაში ინტერნეტის მიწოდებას. კომპანიას არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა თუ შეფერხებები, მათ შორის და არამხოლოდ ხარისხობრივ მაჩვენებლებთან შეუსაბამობები, სრულად ან ნაწილობრივ, პირდაპირ თუ ირიბად განპირობებულია ქვემოთ მითითებული **გამონაკლისი გარემოებებით:**

4.3.1. მომსახურების შეუფერხებელი მიწოდების უზრუნველყოფა და ხარისხის დაცვა ქსელის აგებულების თავისებურებიდან გამომდინარე შეიძლება იყოს კომპანიის კონტროლსა და შესაძლებლობის მიღმა;

4.3.2. ნებისმიერი შეფერხება, რომელიც გამოწვეულია ფორს-მაჟორული გარემოებებით ან/და ელექტორნული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი სხვა კომპანიების ქსელის გაუმართაობით, რაც შესაძლოა სცილდებოდეს სქაიტელის ტექნიკურ შესაძლებლობებს;

4.3.3. სქაიტელის მიერ გადაუდებელი სარემონტო თუ პროფილაქტიკური სამუშაოების წარმოება, მათ შორის და არამხოლოდ ამ ხელშეკრულების 4.7 პუნქტით დადგენილი სამუშაოები;

4.3.4. აბონენტი მომსახურების მისაღებად იყენებს გაუმართავ, დაზიანებულ ან დადგენილ ტექნიკურ ნორმებთან შეუსაბამო ტექნიკურ მოწყობილობებს;

4.3.5. ნებისმიერი ისეთი შემთხვევა, როდესაც შემოწმების შედეგად აღმოჩენილი და იდენტიფიცირებული არაა მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის ფაქტი;

4.3.6. ნებისმიერი დაზიანება, ტექნიკური შეცდომა, გაუმართაობა, დაყოვნება, ხარვეზი, წუნი, შეფერხება ან/და სხვა ტიპის ვითარება, რომელიც სრულად ან ნაწილობრივ დაკავშირებულია აბონენტის ან ნებისმიერი მესამე პირის პროგრამულ უზრუნველყოფასთან, მოწყობილობებთან, აპარატურასთან ან/და შიდა ქსელთან;

4.3.7. მომსახურების შეფერხების ან/და შეწყვეტის აღმოსაფხვრელად დაგეგმილი სამუშაოები ფერხდება სქაიტელისგან დამოუკიდებელი მიზეზით;

4.3.8. აბონენტი არ ასრულებს სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის მიწოდებული პერიოდული განახლებების, მითითებების, გადატვირთვისა თუ სხვა ტიპის მოთხოვნების შესრულებას. ასეთ შემთხვევაში, სქაიტელი იხსნის პასუხისმგებლობას აბონენტის წინაშე აბონენტის მიერ გაუმართავი მომსახურებით სარგებლობის შედეგად მისთვის დამდგარი ნებისმიერი სახის ზიანზე, მათ შორის მიუღებელ შემოსავალზე;

4.3.9. მომსახურების მიღების ფართზე აბონენტს მომსახურება არ მიეწოდება ელ. ენერგიის მიწოდების შეწყვეტის ან შეზღუდვის გამო;

4.3.10. მომსახურების მიღების ფართზე შიდა გაყვანილობის (დაკაბელების) დაზიანების გამო;

4.3.11. ტექნიკურ მოწყობილობებში, პროგრამულ უზრუნველყოფებში, სისტემებსა და კონფიგურაციაში კომპანიასთან შეთანხმების გარეშე ნებისმიერი სახის ცვლილების თუ დამატების შეტანა;

4.3.12. მომსახურების მიღების ფართზე აბონენტი აფერხებს სქაიტელის ან/და მისი კონტრაქტორი პირების დაშვებას დაზიანების აღმოსაფხვრელად ან/და აბონენტი მოითხოვს ვიზიტის გვიანდელ თარიღზე დანიშვნას, მაშინ სქაიტელის მიერ თავდაპირველად შეთავაზებული ვიზიტიდან აბონენტის მიერ შეთავაზებულ დრომდე შუალედი არ ჩაითვლება დაზიანების აღმოფხვრის 24 (ოცდაოთხ) საათიან პერიოდში. სქაიტელი იხსნის პასუხისმგებლობას აბონენტის წინაშე აბონენტის მიერ გაუმართავი მომსახურებით სარგებლობის შედეგად მისთვის დამდგარი ნებისმიერი სახის ზიანზე, მათ შორის მიუღებელ შემოსავალზე;

4.3.13. სქაიტელის მხრიდან ისეთი მოქმედებების განხორციელება, რაც აუცილებელია უსაფრთხოების დარღვევების, საზიანო შეტევებისა თუ თავდასხმების პრევენციისათვის ან/და აღმოსაფხვრელად;

4.3.14. მომსახურების შეზღუდვისა თუ შეწყვეტის აღმოფხვრა გამოწვეულია აბონენტის ან/და მესამე პირის უმოქმედობით.

4.4. აბონენტმა მომსახურების შეფერხების, დაზიანების ან შეწყვეტის შესახებ კომპანიას უნდა აცნობოს ცხელ ხაზზე დაფიქსირებული შეტყობინებით ან ელექტრონული ფოსტით ან სქაიტელის იურიდიულ მისამართზე ან ნებისმიერ სერვის-ცენტრში(ასეთის არსებობის შემთხვევაში) წერილობითი განცხადების წარდგენით.

4.5. მომსახურების შეფერხების ან შეწყვეტის დრო გამოითვლება სქაიტელის მიერ ამ ხელშეკრულებით დადგენილი წესით აბონენტისგან შეტყობინების მიღებიდან მისი აღმოფხვრის მომენტამდე, იმ გამონაკლისი გარემოებების გათვალისწინებით რაც მოცემულია ამ ხელშეკრულების 4.3. მუხლში და მის ქვეპუნქტებში.

4.6. სქაიტელი ვალდებულია გონივრულ ვადაში აღმოფხვრას დაზიანება, მაგრამ არაუგვიანეს, ასეთი დაზიანების აღმოფხვრისათვის ***„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტით“*** განსაზღვრული ვადებისა, რომლის შედეგადაც აბონენტს შეფერხებით ან საერთოდ არ მიეწოდება მომსახურება (აღნიშნულში არ მოიზარება გადაუდებელი სარემონტო თუ პროფილაქტიკური სამუშაოები) და რომლის აღმოფხვრის ვალდებულება ეკისრება კომპანიას.

4.7. სქაიტელი უფლებამოსილია პერიოდულად ჩაატაროს საკუთარი ქსელის ან/და ინფრასტრუქტურის ან/და პროგრამული მოწყობილობების გადაუდებელი სარემონტო ან/და პროფილაქტიკური სამუშაოები, რა დროსაც შესაძლებელია აბონენტს შეუჩერდეს/შეეზღუდოს ან შეფერხებით მიეწოდოს მომსახურება, რომელიც გამიზნულია მომსახურების ხარისხის შენარჩუნების, გაუმჯობესების, ახალი ტექნოლოგიების დასანერგად (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ან/და ქსელის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად. დაგეგმილი სამუშაოების შესახებ სქაიტელი შეატყობინებს აბონენტს **72 (სამოცდათორმეტი) საათით** ადრე, ხოლო გადაუდებელი სამუშაოების შესახებ პირველივე შესაძლებლობისათანავე. მხარეები თანხმდებიან, რომ ამ პუნქტის მიზნებისათვის აბონენტისათვის შეტყობინებად ითვლება სავალდებულო წესით ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნა, ასევე შესაძლოა შესაბამისი ინფორმაციის განთავსება მოხდეს სქაიტელის ვებ-გვერდზე, სერვის-ცენტრში და სხვა.

4.8. მხარეები თანხმდებიან, რომ 4.7. მუხლით დადგენილი პირობების არსებობის დროს აბონენტისათვის მომსახურების შეწყვეტისა ან შეფერხებით მიწოდების გამო კომპანიას არ დაეკისრება რაიმე სახის პასუხისმგებლობა.

4.9. ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან აბონენტის მხარეს არსებული დაზიანების შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია უზურნველყოს სქაიტელის ან მისი წარმომადგენილის დაშვება მომსახურების მიღების ფართზე, წინააღმდეგ შემთხვევაში სქაიტელი იხსნის პასუხისმგებლობას. ამასთან სქაიტელი არ არის პასუხისმგებელი აბონენტის ქმედებით გამოწვეულ დაზიანებაზე. აბონენტი ვალდებულია თავად უზრუნველყოს ასეთი დაზიანების აღმოსაფხვრელად საჭირო ხარჯები, რაც დადგინდება სქაიტელის ან მისი წარმომადგენლის ადგილზე მისვლისა და დაზიანების ტიპის დადგენის შემდგომ.

4.10. იმ შემთხვევაში როდესაც დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან მომხმარებლის მხარეზეა, კომპანია ვალდებულია აცნობოს აბონენტს ამის შესახებ და შესთავაზოს მას დაზიანების აღმოფხვრა თანხის გადახდით კომპანიის მიერ დადგენილი ტარიფის შესაბამისად.

4.11. იმ შემთხვევაში როდესაც დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან კომპანიის მხარეზეა, დაზიანების აღმოფხვრის ვალდებულება ეკისრება კომპანიას უფასოდ.

4.12. დროებით სარგებლობაში გადაცემული აპარატურის შემთხვევაში სქაიტელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომსახურების აპარატურის შეკეთება, თუ დაზიანება გამოწვეული არ არის აბონენტის ბრალეული ქმედებით.

4.13. აბონენტის მიზეზით მომხდარი ნებისმიერი დაზიანება თუ გარემოება, რომელმაც შეიძლება გამოიწვიოს სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის მომსახურების მიწოდების შეფერხება ან შეწყვეტა, არ ათავისუფლებს აბონენტს მომსახურების ღირებულების გადახდისაგან.

4.14. კომპანია იღებს ვალდებულებას, მომხმარებლის მომართვის საფუძველზე უზრუნველყოს მისი ინფორმირება დაზიანების ლოკაციის (ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან კომპანიის ან მომხმარებლის მხარე) თაობაზე, მისი დადგენისთანავე.

4.15. კომპანიის მიერ მომხმარებლისთვის დროებით სარგებლობაში ან საკუთრებაში გადაცემული აპარატურის კომპანიის მიზეზით დაზიანების შემთხვევაში, კომპანია ვალდებულია აღმოფხვრას ამ მოწყობილობის დაზიანება უფასოდ, ხელშეკრულებით განსაზღვრული საგარანტიო პირობების შესაბამისად.

4.16. ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული დათქმებისა და გამონაკლისი შემთხვევების გათვალისწინებით, თუ დაირღვა დანართი N1-ით გათვალისწინებული ინტერნეტ მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებელი, მაშინ სქაიტელი აბონენტს, **საკომპენსაციო პირობის სახით** უფასოდ მიაწვდის ინტერნეტ მომსახურებას მომსახურების შეწყვეტის/შეფერხების პროპორციული ხანგრძლივობით. ამასთან, კომპენსაციის პერიოდის გამოთვლისას მომსახურების შეწყვეტის/შეფერხის ყოველი არასრული საათი აბონენტის სასარგებლოდ დამრგვალდება ერთ სრულ საათამდე.

5. მომსახურების ღირებულება, ანგარიშსწორების წესი და ვადები

5.1. აბონენტი იღებს ვალდებულებას დროულად გადაიხადოს სქაიტელის მიერ გაწეული მომსახურებისათვის დადგენილი ფიქსირებული სააბონენტო გადასახდელი. აგრეთვე, მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული სხვა გადასახდელები ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

5.2. იმ შემთხვევაში თუ დანართით სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, მომსახურების სააბონენტო გადასახდელი მოიცავს სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის გაწეული მომსახურების ღირებულებას და მომსახურების გასაწევად აბონენტისათვის გადაცემული ტექნიკური მოწყობილობით სარგებლობის საფასურს ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

5.3. ანგარიშსწორება ხორციელდება ლარში, წინასწარი გადახდის წესით, ყოველი ახალი საანგარიშო პერიოდის დასაწყისამდე, უნაღდო ანგარიშსწორების სახით, სააბონენტო გადასახდელის/სხვა გადასახდელების სრულად დაფარვით. ამასთან, მიმდინარე საანგარიშო პერიოდის გასვლამდე სააბონენტო ანგარიშზე ნებისმიერი ოდენობის თანხის ჩარიცხვის შემთხვევაში, განხორციელდება შეტანილი თანხის ოდენობისა და მიმდინარე სააბონენტო გადასახადის დარიცხვების შესაბამისად გადახდის დღის გადაანგარიშება იმ თარიღამდე, რა თარიღამდეც შეტანილი თანხის ოდენობა უზრუნველყოფს წარმოშობილი სააბონენტო გადასახადის/სხვა გადასახდელების დაფარვის შესაძლებლობას. მომსახურების საფასურის დარიცხვა წარმოებს მომსახურების აღდგენის დღიდან.

5.4. მომსახურების ინსტალაციის საფასური განისაზღვრება დანართი N1-ით და იგი აბონენტმა უნდა გადაიხადოს მომსახურების პირველი თვის საფასურთან ერთად, თუ მხარეთა შეთანხმებით სხვაგვარად არ არის გათვალისწინებული.

5.5. აბონენტის მიერ უნაღდო ანგარიშსწორება ხდება სქაიტელის საბანკო ანგარიშზე თანხის შეტანის გზით.

5.6. აბონენტის მიერ თანხა გადახდილად ითვლება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც იგი ჩაირიცხება (აისახება) სქაიტელის საბანკო ანგარიშზე/სააბონენტო ანგარიშზე.

5.7. მესამე პირთა მიერ შემოთავაზებული მომსახურების საშუალებით (სწრაფი გადახდის აპარატები, ბანკები და სხვა.) მომსახურების საფასურის ჩარიცხვისას პირობები და წესები, მათ შორის ჩასარიცხი თანხის მინიმალური ოდენობა და საფასური განისაზღვრება ასეთი მომსახურების გამწევი მესამე პირების მიერ და სცილდება სქაიტელის პასუხისმგებლობის ფარგლებს.

5.8. აბონენტი თანახმაა სააბონენტო გადასახდელი საფასური და სხვა გადასახადები გადაიხადოს ნებისმიერმა მესამე პირმა ან/და კომპანიამ მესამე პირისაგან მიიღოს ნებისმიერი შემოთავაზებული შესრულება აბონენტის ყოველგვარი დამატებითი თანხმობის გარეშე.

5.9. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება აბონენტის სააბონენტო ანგარიშზე, თუ აბონენტი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას. ზედმეტად გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება კომპანიის მიერ უნდა განხორციელდეს აბონენტის განცხადების მიღებიდან **არა უგვიანეს 10 დღეში.**

5.10. აბონენტის მიერ, სააბონენტო გადასახდელის დროულად გადაუხდელობის შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილია დაარიცხოს აბონენტს ერთჯერადი საკომისიო 1 (ერთი) ლარის ოდენობით, ყოველ ჯერზე.

6. მომსახურების ცვლილებები და დამატებები

6.1. წინამდებარე ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში სქაიტელი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს ცალმხრივად შეცვალოს მომსახურების/ხელშეკრულების პირობები, მომსახურების ტარიფები და ა.შ. აბონტისათვის მინიმუმ **30 დღით** ადრე შეტყობინების საფუძველზე. კომპანია უფლებამოსილია არ დაიცვას ამ პუნქტით გათვალისწინებული ვადა იმ შემთხვევაში, თუ მის მიერ მომხმარებლისთვის დაწესებული მომსახურების ახალი პირობები აუმჯობესებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას ან/და გამოწვეულია ისეთი საკანონდებლო ცვლილებებით ან ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ახალი რეგულაციებით, რომელთა ძალაში შესვლის თარიღის გამო შეუძლებელია ამ ვადის დაცვა.

6.2. იმ შემთხვევაში თუ ცვლილები ეხება მომსახურების ტარიფების გაზრდას ან იმგვარ ცვლილებას, რაც ზრდის აბონენტზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან არსებობს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევა, კომპანია უზრუნველყოფს აბონენტის ინფორმირებას ინდივიდუალური შეტყობინებით. ისეთი სახის ცვლილება რაც არ ახდენს უშუალოდ აბონენტზე გავლენას, გამოქვეყნდება სქაიტელის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე.

6.3. ხელშეკრულების შეცვლილი პირობების ან/და შეცვლილი ტარიფების ძალაში შესვლამდე, აბონენტი უფლებამოსილია შეცვალოს მომსახურების პაკეტი ან შეწყვიტოს იმ მომსახურების სახეობა, რომელსაც ეხება ცვლილები, ან შეწყვიტოს ხელშეკრულება. აბონენტის მხრიდან მომსახურების შეცვლილი პირობებით მიღება, ნიშნავს რომ ის სრულად ეთანხმება შეცვლილ პირობებს.

6.4. კომპანიის მიერ შესაძლოა განხორციელდეს აბონენტისათვის შესაბამისი მომსახურების საფასურის ან/და მომსახურების გაწევის პირობების აქციის ვადით დროებითი ცვლილება უკეთესი პირობებით, რაზეც წინასწარ ეცნობება აბონენტს. აღნიშნულის თაობაზე ინფორმაცია, ასევე გამოქვეყნდება კომპანიის ვებ-გვერდზე.

6.5. მომსახურების პაკეტის ან/და სახეობის ცვლილება შესაძლებელია დამატებითი დოკუმენტის გაფორმების/დადასტურების გარეშე, აბონენტის მოთხოვნის შესაბამისად, რა დროსაც კომპანია ახდენს აბონენტის იდენტიფიცირებას (კოდური სიტყვა, ერთჯერადი კოდი ან სხვ. საშუალებით) და ამის შემდგომ ახდენს შესაბამის ცვლილებას.

6.6. კომპანია უფლებამოსილია, აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ **IPTV მომსახურების პაკეტში**, აბონენტის თანხმობით, დაამატოს ფასიანი მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც კომპანია ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის აბონენტს არ სთავაზობდა. ხოლო იმ

შემთხვევაში თუ მომსახურების პაკეტში ემატება უფასო მომსახურების სახეები, მაშინ კომპანია უფლებამოსილია არ შეათანხმოს წინასწარ აბონენტთან, კომპანიამ მხოლოდ უნდა მიაწოდეს აღნიშნულის თაობაზე ინფორმაცია.

6.7. კომპანია იღებს ვალდებულებას, მომსახურების ხელშეკრულებაში შესული ცვლილებები საკუთარ ვებ-გვერდზე გამოაქვეყნოს ცვლილების თარიღის მითითებით. ბოლო თარიღით გამოქვეყნებულ ხელშეკრულებას ექნება უპირატესობა მის წინა თარიღით გამოქვეყნებულ ხელშეკრულებასთან შედარებით.

7. მომსახურების შეზღუდვა, შეწყვეტა, დროებით შეჩერება და აღდგენა

მომსახურების შეზღუდვა:

7.1. კომპანიის მიერ მომსახურების შეზღუდვა გულისხმობს, რომ მომსახურების შეზღუდვის მთელი პერიოდის განმავლობაში აბონენტს არ მიეწოდება შესაბამისი მომსახურება. აბონენტს მომსახურების მიწოდება შეეზღუდება შემდეგ შემთხვევებში:

7.1.1. სქაიტელი უფლებამოსილია შეუზღუდოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება იმ შემთხვევაში თუ აბონენტი არ იხდის სააბონენტო გადასახადს ან ნებისმიერ სხვა მომსახურების მიწოდებისათვის დადგენილ გადასახადს;

7.1.2. აბონენტს მომსახურების მიწოდება შეეზღუდება თავის სააბონენტო ანგარიშზე არასაკმარისი თანხის არსებობისას;

7.1.3. მომსახურების მიწოდება შეუძლებელია წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფორს-მარჟორული გარემოებების არსებობის გამო;

7.1.4. აბონენტის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან კომპანიის წარმომადგენლის დაუშვებლობის შემთხვევაში;

7.1.5. აბონენტი იყენებს ან ცდილობს გამოიყენოს სატელეკომუნიკაციო საშუალებები, მომსახურების არაკანონიერი მიზნებისათვის ან არაკანონიერი გზით მიიღოს მომსახურება;

7.1.6. მომსახურების მიმწოებელის მოწყობილობის დაზიანების დროს;

7.1.7. მომსახურების მიწოდება დროებით შეიზღუდება ან სრულად შეწყდება იმ შემთხვევაში, თუ სააბონენტო მოწყობილობით სარგებლობისას აბონენტი ზიანს აყენებს კომპანიას, სხვა აბონენტებს ან მესამე პირებს. ტექნიკური მოწყობილობის გამოყენებით ხდება ქსელში უნებართვო ჩართვა, მომსახურების გადაყიდვა, 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 სპამის ორგანიზებისთვის. მომსახურებით სარგებლობისას აწარმოებს დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსის, თაღლითური ან მავნე პროგრამების გავრცელებას ან გადამისამართებას ან ახორციელებს სხვა, მათ შორის მართლსაწინააღმდეგო ქმედებებს, მოგების მიღების მიზნით ან აბონენტი სხვაგვარად არღვევს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს. კომპანია უფლებამოსილია ასეთ დროს მომსახურების მიწოდება შეზღუდოს წინასწარი გაფრთხილების გარეშე.

7.2. ზემოთ ჩამოთვლილი ნებისმიერი მიზეზით, (გარდა წინასწარი გადახდის პირობით მიწოდებული მომსახურებისა) მომსახურების შეზღუდვამდე სქაიტელი სულ მცირე **72 (სამოცდათორმეტი) საათით** ადრე ინდივიდუალური შეტყობინებით აცნობებს აბონენტს ხელშეკრულებაში მითითებულ საკონტაქტო ნომერზე, მეილზე ან უკავშირდება ზეპირად ტელეფონით მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვისა და მომსახურების შეზღუდვის მიზეზების დადგენილ ვადაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომების თაობაზე. ამასთან, სხვა მომხმარებელთა უსაფრთხოების დაცვის მიზნით, მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს არ დაიცვას აღნიშნული ვადა, თუ მომხმარებელი მის ქსელს იმგვარად იყენებს, რომ ზიანს აყენებს მომსახურების მიმწოდებლის ქსელს ან ამ ქსელით მოსარგებლე სხვა მომხარებლებს და მომსახურების დაყოვნებამ შესაძლებელია გამოუსწორებელი შედეგი გამოიწვიოს. ამ პუნქტში განსაზღვრული შეტყობინების არ გაგზავნის, ან/და დადგენილ ვადაში არ გაგზავნის მიუხედავად, აბონენტი არ

თავისუფლდება სააბონენტო თუ სხვა გადასახდელების (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) გადახდის ვალდებულებისაგან.

7.3. სქაიტელი თავისუფლდება წინასწარი შეტყობინების ვალდებულებისგან, თუ მომსახურების შეზღუდვა გამოწვეულია ფორს-მაჟორით ან/და სხვა ისეთი გარემოებით, რაც გამორიცხავს წინასწარ შეტყობინების შესაძლებლობას.

7.4. მომსახურების შეზღუდვის დროს მომსახურების მიწოდების განახლება შესაძლებელია დავალიანების დაფარვიდან ან/და მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძვლის აღმოფხვრიდან **არაუგვიანეს 24 საათისა.**

7.5. მომსახურების მიმწოდებელი გამოიყენებს მომსახურების შეზღუდვის ერთ-ერთ ისეთ ფორმას, რომელიც უზრუნველყოფს, ერთი მხრივ, დარღვევის აღმოფხვრას, ხოლო, მეორე მხრივ, უსაფუძვლოდ არ შეზღუდავს აბონენტის ინტერესს ისარგებლოს მომსახურების სხვა სახეებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

7.6. მომსახურების შეზღუდვის დროს აბონენტს წვდომა ექნება საკუთარ პირად სივრცეზე, რომლის მეშვეობითაც შესაძლებელია მომსახურების საფასურის გადახდა.

7.7. აბონენტისათვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია, არ გამოიწვევს სხვა მომსახურებებით სარგებლობის შეზღუდვას, რომელთა საფასური აბონენტს გადახდილი აქვს/ექნება. კომპანია არ არის ვალდებული დაიცვას ეს წესი, თუ აბონენტს აწვდის ერთზე მეტ მომსახურებას ერთი ხელშეკრულების ფარგლებში, მომსახურების ერთიანი პაკეტის სახით და საფასურით.

7.8. კომპანია მომსახურების გაწევას განაახლებს არაუგვიანეს 24 (ოცდაოთხი) საათისა აბონენტის მიერ დარიცხული დავალიანების სრულად გადახის შესახებ ინფორმაციის მიღებიდან. დარიცხული დავალიანების სრულად გადახდის შესახებ ინფორმაციის მიღების დღედ ჩაითვლება ის დღე, როდესაც კომპანიის ანგარიშზე აისახება აბონენტის მიერ მომსახურების მიმწოდებლისთვის გადახდილი თანხა.

მომსახურების დროებით შეჩერება

7.9. აბონენტის სურვილით, პირველი სამი თვის განმავლობაში მომსახურების დროებით შეჩერების ყოველთვიური საფასური შეადგენს - 5(ხუთ) ლარს, ხოლო მეოთხე თვიდან მომსახურების დროებით შეჩერების ყოველთვიური საფასური შეადგენს - 10(ათ) ლარს. ყველა თანხა მითითებულია დღგ-ს ჩათვლით.

7.10. მომსახურების დროებით შეჩერება უფასოა იმ აბონენტებისთვის, რომლებიც სარგებლობენ საკუთარი აპარატურით.

7.11. მომსახურების დროებით შესაჩერებლად აბონენტმა წინასწარ 24 საათით ადრე უნდა მიმართოს კომპანიას და აცნობოს რა პერიოდში სურს მომსახურების დროებით შეჩერება.

7.12. მომსახურების დროიებით შეჩერების საფასურის გადახდა უნდა მოხდეს წინასწარი გადახდის წესით, ყოველი ახალი საანგარიშო პერიოდის დასაწყისამდე, უნაღდო ანგარიშსწორების სახით.

მომსახურების შეწყვეტა

7.13. სქაიტელის მიერ მომსახურების შეწყვეტა შეიძლება განხორციელდეს შემდეგ შემთხვევებში:

7.13.1. სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა დასაშვებია აბონენტის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის **45 დღეში** აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში. კერძოდ, თუ აბონენტი არ განახორციელებს სააბონენტო გადასახდელის ან სხვა დავალიანების დაფარვას.

7.13.2. სქაიტელი შეწყვეტს მომსახურების მიწოდებას თუ შეუძლებელი ხდება მომსახურების მიწოდება ობიექტური მიზეზების გამო, რაც გულისხმობს მაგრამ არ შემოიფარგლება სქაიტელის საკომუნიკაციო ქსელის მნიშვნელოვანი დაზიანებით, ავტორიზაციის გაუქმება/შეჩერებით, მომსახურების მიწოდების სრულად შეწყვეტით და სხვა;

7.13.3. მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის დაზიანების ან ქსელის ტერმინაციის წერტილთან კომპანიის წარმომადგენლის დაუშვებლობისას;

7.13.4. მომსახურების შეწყვეტა შესაძლებელია მხარეთა ურთიერთშეთანხმების გზით, მას შემდეგ, რაც მოხდება შეწყვეტის მომენტისთვის მხარეთა შორის არსებული ვალდებულებების სრულად შესრულება.

7.14. კომპანია უფლებამოსილია შეუწყვიტოს აბონენტს მომსახურების ხელშეკრულება, თუ აბონენტის მიერ შეძენილი ტექნიკური მოწყობილობა ზიანს აყენებს კომპანიის ქსელს ან იწვევს მის ქსელში საზიანო ხელშეშლებს.

7.15. აბონენტს მომსაურების შეწყვეტის თაობაზე ეცნობება ხელშეკრულებაში მითითებულ საკონტაქტო ნომერზე/მეილზე გაგზავნილი შეტყობინებით. აღნიშნული შეტყობინების გაგზავნამდე იგულისხმება, რომ მომსახურების მიწოდება შეწყვეტილია, თუმცა ხელშეკრულება ინარჩუნებს ძალას იქამდე სანამ აბონენტის მიერ არ მოხდება მისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული ტექნიკური მოწყობილობების დაბრუნება, აბონენტის მიერ მომსახურებით სარგებლობის შესაძლო აღდგენის მიზნებისათვის;

7.16. მომსახურების შეწყვეტის ფაქტი არ ანთავისუფლებს აბონენტს იმ პერიდისათვის არსებული ნებისმიერი დავალიანების გადახდის ვალდებულებისაგან;

7.17. მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში აბონენტს უუქმდება მომსახურების მიწოდების პერიოდში დაგროვილი ნებისმიერი სახის შეღავათი, ქულა, ფასდაკლება და სხვა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) თუ სხვა რამ არ არის განსაზღვრული კონკრეტული აქციის და შეთავაზების პირობებით;

7.18. კომპანიას უფლება აქვს არ გაითვალისწინოს წინასწარ შეტყობინების ვადები, თუ აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას ან სხვა აბონენტებს უზღუდავს კომპანიის მიერ გაწეული მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას ან ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ან მომსახურების გამოყენებით სხვაგვარად აყენებს ზიანს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის კომპანიას ან მომხმარებლებს.

7.19. მომსახურების ნებისმიერი მხარის ინიციატივით შეწყვეტის შემდგომ არაუგვიანეს 10 (ათი) დღისა აბონენტი ვალდებულია გადაიხადოს ნებისმიერი გადასახდელი რაც შესაძლოა გააჩნდეს მას კომპანიის მიმართ (გადაუხდელი მომსახურების საფასური, აპარატურის საფასური და სხვა გადასახდელები, რაც დავალიანების სახით ერიცხება აბონენტს). წინააღმდეგ შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილი იქნება დაარიცხოს მას ჯარიმა გადაუხდელი თანხის 20 პროცენტის ოდენობით.

7.20. მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, თუ ტექნიკურად შესაძლებელია, აბონენტს უფლება აქვს ისარგებლოს კომპანიისგან შესყიდული ტექნიკური მოწყობილობით სხვა მომსახურების მიმწოდებლისგან მომსახურების მიღების მიზნით.

7.21. მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 1 წლის განმავლობაში კომპანია ინახავს მომხმარებლის შესახებ შემდეგ ინფორმაციას:

ა) მომხმარებლის სახელს, გვარს, პირად ნომერს;

ბ) მომსახურების მიწოდების ადგილმდებარეობას (ფიქსირებული საკომუნიკაციო მომსახურებების შემთხვევაში) და მომსახურების სახეობას;

7.22. მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 3 წლის განმავლობაში კომპანია ინახავს მომხმარებლის შესახებ შემდეგ ინფორმაციას:

ა) გაწეული მომსახურების ოდენობასა და საფასურს, თარიღსა და საერთო თანხის ოდენობას დღგ-ის ჩათვლით;

ბ) გადახდის ვადას ან თარიღს.

მომსახურების აღდგენა:

7.23. დავალიანების გამო შეზღუდული/შეწყვეტილი მომსახურების აღდგენა ხდება აბონენტის მიერ დავალიანების გადახდის საფუძველზე, რაც შეეხება დანარჩენ სხვა შემთხვევას, რა დროსაც აუცილებელია აბონენტის მხრიდან მომსახურების აღდგენაზე ნების გამოვლენა, სქაიტელის მიერ მომსახურების აღდგენა მოხდება აბონენტის მხრიდან შესაბამისი განცხადების ზეპირად თუ წერილობითი ფორმით მიღების შემდგომ.

7.24. სქაიტელი უფლებამოსილია უარი უთხრას აბონენტს მომსახურების აღდგენაზე თუ აბონენტს ერიცხება სქაიტელის მიმართ რაიმე სახის დავალიანება (ისეთი როგორიცაა სააბონენტო გადასახადის გადაუხდელობა, მომსახურების აპარატის დაზიანების გამო გადასახდელი საკომპენსაციო თანხის გადაუხდელობა და სხვ.).

7.25. შეწყვეტილი მომსახურების აღდგენისათვის შესაბამისი მომსახურების აპარატურა და მომსახურების მიღების ფართზე მოწყობილი გაყვანილობა უნდა იყოს გამართულ და მუშა მდგომარეობაში, კერძოდ, იძლეოდეს შეწყვეტილი მომსახურების სარგებლობის შესაძლებლობას.

7.26. იმ შემთხვევაში თუ აბონენტს სქაიტელის წინაშე გააჩნია მომსახურების აპარატურის დაუბრუნებლობის გამო დავალიანება, მაშინ მომსახურების აღდგენის დროს აღიშნული აპარატურის გამოყენების შემთხვევაში აბონენტს გაუუქმდება სქაიტელის მიმართ არსებული დავალიანება (მხოლოდ აღდგენილი მომსახურების აპარატურისთვის), ხოლო თუ აბონენტს გადახდილი აქვს აპარატურის დაუბრუნებლობის გამო საკომპენსაციო თანხა/ღირებულება მაშინ ითვლება რომ აღდგენა მოხდება აბონენტის საკუთრებაში არსებული აპარატურის გამოყენებით.

8. აბონენტის და სქაიტელის ძირითადი უფლებები და მოვალეობები

8.1. აბონენტის უფლება-მოვალეობები:

8.1.1. აბონენტი უფლებამოსილია ისარგებლოს ინტერნეტ მომსახურებით დღე-ღამის ნებისმიერ დროს, 24 საათის განმავლობაში და გამოიყენოს იგი ნებისმიერი მიზნებისათვის, გარდა მოქმედი კანონმდებლობითა და წინამდებარე ხელშეკრულებით აკრძალულისა;

8.1.2. აბონენტი უფლებამოსილია აირჩიოს მისთვის სასაურველი მომსახურების პაკეტი, ხელშეკრულებით ან/და მისი დანართებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად;

8.1.3. აბონენტის უფლებამოსილია შეატყობინოს კომპანიას ნებისმიერი დაზიანების შესახებ და კომპანიის ცხელი ხაზისგან (ტელ: +995 0322500300) მიიღოს სატელეფონო კონსულტაციები ინტერნეტ მომსახურებასთან დაკავშირებით ყოველდღე 24 საათის განმავლობაში;

8.1.4. აბონენტი უფლებამოსილია მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების დეტალური ანგარიშის და ანგარიშთან დაკავშირებული დამატებითი დეტალების თაობაზე;

8.1.5. აბონენტი უფლებამოსილია სქაიტელის მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრები წარადგინოს როგორც უშუალოდ სქაიტელში, ასევე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში. სქაიტელში საჩივრის წარდგენის შემთხვევაში აბონენტი სარგებლობს საჩივრების განმხილველი სამსახურის დებულებით, რომელიც გამოქვეყნებული არის კომპანიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის;

8.1.6. აბონენტი უფლებამოსილია მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების საფასურის გადახდის წესთან დაკავშირებით;

8.1.7. აბონენტი უფლებამოსილია უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების მოცულობის ლიმიტის ან ბალანსის ამოწურვის შესახებ;

8.1.8. აბონენტი უფლებამოსილია მომსახურების ტიპური ხელშეკრულებების, ხელშეკრულების პირობების, მომსახურების პაკეტების, კონკრეტული ხარისხობრივი მახასიათებლების, მომსახურების საფასურის, საინსტალაციო მომსახურების საფასურის, ტერმინალური მოწყობილობის მახასიათებლების და სხვ. შესახებ ინფორმაციას გაეცნოს კომპანიის ვებ-გვერდზე ან მიიღოს ინფორმაცია კომპანიის ცხელი ხაზის მეშვეობით;

8.1.9. აბონენტი უფლებამოსილია მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის, შეწყვეტის მიზეზებისა და შეწყვეტის ხანგრძლივობის შესახებ;

8.1.10. აბონენტი უფლებამოსილია თავისუფლად აირჩიოს მომსახურების მისაღებად საჭირო ტექნიკური მოწყობილობა, ხოლო კომპანიას უფლება არ აქვს აბონენტს უსაფუძვლოდ უარი უთხრას აბონენტის ტექნიკური მოწყობილობით მომსახურების მიწოდებაზე. ამ მიზნით კომპანია ვალდებულია საკუთარ ვებგვერდზე გამოაქვეყნოს ქსელის ინტერფეისის მახასიათებლები და ქსელის სხვა ტექნიკური მახასიათებლები და მომსახურების პირველადი ჩართვისას აბონენტს დისტანციურად გაუწიოს

ტექნიკური მოწყობილობის მონტაჟთან დაკავშირებით ტექნიკური მხარდაჭერა, მათ შორის, მიაწოდოს ტექნიკური მოწყობილობის კონფიგურაციისთვის აუცილებელი ინფორმაცია.

8.1.11. აბონენტი ვალდებულია დროულად დაფაროს სქაიტელის მიერ გაწეული მომსახურების გადასახადი ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად;

8.1.12. აბონენტის მიზეზით მომხდარი ნებისმიერი დაზიანება, რომელმაც შეიძლება გამოიწვიოს მიმწოდებლის მიერ აბონენტისთვის მომსახურების მიწოდების შეფერხება, არ ათავისუფლებს აბონენტს მომსახურების ღირებულების გადახდისაგან;

8.1.13. აბონენტი ვალდებულია უზრუნველყოს ნებისმიერ დროს სქაიტელის წარმომადგენლის დაშვება თავის ტერიტორიაზე ქსელში ჩართვის სამუშაოების ჩასატარებლად, აპარატურის შესამოწმებლად თუ საინსტალაციო სამუშაოების ჩასატარებლად, მომსახურების სათანადოდ მიწოდების უზრუნველყოფის, აპარატურის სათანადო ფუნქციონირების უზრუნველყოფის მიზნით და სხვ. სქაიტელის მოთხოვნის შესაბამისად. აბონენტი აცხადებს თანხმობას მასზედ, რომ სქაიტელის მიერ ტექნიკური მხარდაჭერის ეფექტიანად აღმოჩენისა და/ან ტექნიკური ხარვეზის დროულად აღმოფხვრის მიზნით, სქაიტელის წარმომადგენელი უფლებამოსილია გადაუღოს ფოტოსურათი აბონენტის ტერიტორიაზე განთავსებულ აპარატურას და შეინახოს ის.

8.1.14. აბონენტის მიერ ინტერნეტ - მომსახურების უსადენო ტექნოლოგიის სარგებლობისას (Wi-Fi), აბონენტი ვალდებულია ქსელის უსაფრთხოებისა და წინამდებარე პუნქტით განსაზღვული მოთხოვნების დაცვის უზრუნველყოფისათვის, შესაბამის მოწყობილობას დაადოს პაროლი და არ დაუშვას აღნიშნული პაროლის გასაჯაროვება და ხელმისაწვდომობა;

8.1.15. აბონენტი ვალდებულია მხოლოდ საკუთარი მოხმარებისათვის გამოიყენოს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებით მიღებული მომსახურება და არ დაუშვას სქაიტელისგან მიღებული მომსახურების შემდგომი გადაყიდვა პირდაპირ ან ირიბი ფორმით (აღნიშნული არ ვრცელდება იმ შემთხვევაზე როცა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მისამართზე განთავსებული უძრავი ნივთი გაქირავებულია და გამქირავებელს დამქირავებლისათვის გადაცემული აქვს მომსახურების მიღების უფლება);

8.1.16. აბონენტი ვალდებულია მისთვის გადაცემული ტექნიკური მოწყობილობები არ დააზიანოს და მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში დაუბრუნოს ოპერატორს გამართულ მდგომარეობაში (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

8.1.17. აბონენტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეატყობინოს მიმწოდებელს ზეპირად და წერილობით 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში, მისი გადახდისუუნარობის, რეორგანიზაციის ან ლიკვიდაციის საქმის წარმოების დაწყების ან იმ სხვა გარემოებათა შესახებ, რომლებმაც შესაძლოა შეაფერხოს ან შეუძებელი გახადოს აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულება;

8.2. სქაიტელის უფლება-მოვალეობები:

8.2.1. სქაიტელი უფლებამოსილია მოსთხოვოს აბონენტს წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ყველა და ნებისმიერი ვალდებულების შესრულება და ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული კომპანიის უფლებების რეალიზაციისთვის ხელშეწყობა;

8.2.2. სქაიტელი უფლებამოსილია ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში გააკეთოს სპეციალური შეთავაზებები (აქციები), განსხვავებული პირობებით;

8.2.3. თუ მომხმარებლის მიერ შემენილი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა ზიანს აყენებს კომპანიის ქსელს ან იწვევს კომპანიის ქსელში საზიანო ხელშეშლებს, ასეთ დროს კომპანია უფლებამოსილია შეუწყვიტოს მომხმარებელს მომსახურების მიწოდება.

8.2.4. სქაიტელი ვალდებულია აბონენტს მიაწოდოს ხარისხიანი მომსახურება ხელშეკრულებით და რეგლამენტით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად, დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში უწყვეტად, გარდა გადაუდებელი სარემონტო და პროფილაქტიკური სამუშაოების მიმდინარეობისა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა გამონაკლისებისა;

8.2.5. სქაიტელი ვალდებულია ხელშეკრულებითა და რეგლამენტით განსაზღვრული წესით და ვადებში აღმოფხვრას მომსახურებასთან დაკავშირებული დაზიანება;

8.2.6. სქაიტელი ვალდებულია კეთილსინდისიერად და ჯეროვნად შეასრულოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებები;

8.2.7. ამ ხელშეკრულებით და მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესითა და ვადებში ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნის მეშვეობით გააფრთხილოს აბონენტი მომსახურების მოსალოდნელი (დაგეგმილი) შეზღუდვის ან/და კომპანიის ინიციატივით მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე. თუ წინასწარი შეტყობინების გაგზავნა შეუძლებელია, მაშინ გონივრულ ვადაში აცნობოს აბონენტს შეფერხების მიზეზი და პრობლემის აღმოფხვრის დრო.

8.2.8. მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, თუ ტექნიკურად შესაძლებელია, კომპანია ვალდებულია არ შეზღუდოს მომხმარებელი, ისარგებლოს მისგან შესყიდული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით სხვა მომსახურების მიმწოდებლის მომსახურების მიღების მიზნით.

8.2.9. მიმწოდებელი არ არის ვალდებული აბონენტის ან ნებისმიერი მესამე პირის ქმედებით გამოწვეული დაზიანების შემთხვევაში შეაკეთოს აბონენტის სარგებლობაში არსებული შიდა ქსელი ან/და აანაზღაუროს წარმოშობილი ზიანი.

8.2.10. იმ შემთხვევაში თუ კომპანია აბონენტს სთავაზობს ახალ მომსახურებას, მაშინ კომპანია ვალდებულია მიაწოდოს ინფორმაცია აბონენტს ახალი მომსახურებისათვის დადგენილი დამატებითი საფასურის თაობაზე და მომსახურება მიაწოდოს მხოლოდ მომხმარებლის თანხმობით ან შეზღუდოს მსგავსი მომსახურების აბონენტის მიერ თავისუფალი მიღება.

8.2.11. კომპანია ვალდებულია ვებგვერდისა და სხვა საშუალებებით უზრუნველყოს მომხმარებელთა ინფორმირება მაშტაბური ავარიის, აგრეთვე სხვა გაუთვალისწინებელი გარემოებების შესახებ, რაც შეუძლებელს ხდის მომსახურების მიწოდებას მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი ნაწილისთვის. მას შემდეგ, რაც კომპანიისთვის ცნობილი გახდება დაზიანების სახეობა, კომპანია გამოაქვეყნებს ინფორმაციას მომსახურების შეწყვეტის მიზეზისა და სავარაუდო ხანგრძლივობის თაობაზე.

8.2.12. კომპანია ვალდებულია აღრიცხოს მომხმარებლისგან ან სხვა მოქალაქისაგან შემოსული ნებისმიერი წერილობითი ან ზეპირი განცხადება დაზიანების თაობაზე.

8.2.13. შემდგომი გადახდის პირობით აბონენტისათვის მიწოდებული მომსახურების შემთხვევაში, კომპანია ვალდებულია აბონენტის მოთხოვნის საფუძველზე მიაწოდოს მას მომსახურების ანგარიში მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში. აღნიშნული ვალდებულება არ ვრცელდება მომსახურების საფასურის წინასწარი გადახდის პირობით მიწოდებულ მომსახურებებზე.

8.2.14. კომპანია მომსახურების ლიმიტის ამოწურვამდე 2(ორი) დღით ადრე ატყობინებს მომხმარებელს სატარიფო გეგმით გათვალისწინებული ლიმიტის ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობის 80-95 პროცენტის ამოწურვის, ბალანსის მოსალოდნელი ამოწურვისა და ასევე ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის სრულად ამოწურვის შესახებ.

8.2.15. კომპანია ვალდებულია მომხმარებლებს უსასყიდლოდ შესთავაზოს ინტერნეტმომსახურებით სარგებლობის მონიტორინგისა და კონტროლის შესაძლებლობა.

8.2.16. კომპანია ვალდებულია საგანგებო მდგომარეობის დროს უზრუნველყოს აბონენტებისათვის საქართველოში განთავსებულ იმ ინტერნეტ-გვერდების/კონტენტის დაუბრკოლებელი ხელმისაწვდომობა, რომლებიც შეიცავენ აბონენტებისთვის კრიტიკულად მნიშვნელოვან ინფორმაციას. ასეთი ვებგვერდების სიას კომპანიას აწვდის კომისია. აბონენტებისათვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდების დროს დაუშვებელია ამ პუნქტით განსაზღვრული ვებგვერდების ხელმისაწვდომობის შეზღუდვა.

8.2.17. კომპანიის მიერ, აბონენტისათვის მაუწყებლობის ტრანზიტით (IPTV) მომსახურების მიწოდების დროს სამაუწყებლო პაკეტში მოზრდილთათვის განკუთვნილი სამაუწყებლო არხის (ფასიანი სამაუწყებლო სპეციალიზებული არხი, პორნოგრაფიული, ეროტიკული ან/და სრულწლოვანი მაყურებლისათვის განკუთვნილი სხვა შინაარსით) განთავსების შემთხვევაში, კომპანია ვალდებულია აღნიშნული სამაუწყებლო არხი განათავსოს მხოლოდ კოდირებული ფორმით.

9. მომსახურების ტექნიკური მოწყობილობა/აპარატურა, მისი გადაცემის/დაბრუნების და გამოყენების წესი

9.1. მომსახურების აპარატურის გადაცემისა და ინსტალაციის თაობაზე მხარეთა შორის ფორმდება ძირითადი ხელშეკრულება.

9.2. ძირითადი ხელშეკრულებისა და დანართი N1-ზე ხელმოწერით/დადასტურებით დასტურდება აბონენტისათვის მომსახურების აპარატის გადაცემისა და შეკვეთილი მომსახურების ინსტალაციის ფაქტი.

9.3. ძირითად ხელშეკრულებაში მიეთითება მოწყობილობის/აპარატურის დასახელება, რაოდენობა, აპარატურის სარეალიზაციო ღირებულება და საკომპენსაციო თანხა, რაც უნდა გადაიხადოს აბონენტმა ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში სქაიტელისთვის აპარატურის დაუბრუნებლობის შემთხვევაში.

9.4. აბონენტს მომსახურების აპარატურა გადაეცემა ყველა საჭირო აქსესუართან ერთად, რაც დასტურდება ძირითადი ხელშეკრულების გაფორმებით/დადასტურებით, იმის მიუხედავად აღწერილია თუ არა ყველა აქსესუარი ძირითად ხელშეკრულებაში.

9.5. მომსახურების აპარატის დაზიანების ან ტექნოლოგიური განახლების დროს საჭირო ხდება მისი დემონტაჟი ან/და შეცვლა, ასეთ შემთხვევაში ფორმდება შესაბამისი მიღება-ჩაბარების აქტი.

9.6. აბონენტი ვალდებულია მისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემულ აპარატურას მოუაროს და გაუფრთხილდეს, არ დაუშვას მისი დაზიანება, მოდიფიცირება ან სხვა ქმედება, რაც გამოიწვევს აპარატურის მწყობრიდან გამოსვლას ან/და მომსახურების მიწოდების შეფერხებას.

9.7. მომსახურების აპარატურის დაზიანების შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია გადაუხადოს ოპერატორს საკომპენსაციო თანხა შესაბამის ძირითად ხელშეკრულებაში ან/და მიღება-ჩაბარების აქტში განსაზღვრული წესითა და ოდენობით, სქაიტელის მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) კალენდარული დღისა. საკომპენსაციო თანხა იქნება განსაზღვრული მოწყობილობის ცვეთის გათვალისწინებით. დაზიანებულად ჩაითვლება ყველა ის აპარატურა რომელსაც გააჩნია ნივთობრივი ნაკლი მათ შორის გარეგანი დაზიანებები. საკომპენსაციო თანხის გადახდის შემთხვევაში აპარატურა გადადის აბონენტის საკუთრებაში.

9.8. მომსახურებით სარგებლობის ნებისმიერი მიზეზით შეწვეტის შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია მომსახურების შეწყვეტიდან 7 (შვიდი) კალენდარული დღის ვადაში დააბრუნოს მისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული აპარატურა, წინააღმდეგ შემთხვევაში ამ ვადის გასვლის შემდგომ აპარატურა ითვლება აბონენტის საკუთრებაში გადაცემულად, რის გამო მას დაეკისრება ძირითად ხელშეკრულებაში ან/და მიღება-ჩაბარების აქტში მითითებული თანხის გადახდის ვალდებულება.

9.9. სქაიტელი თავად უზრუნველყოფს მომსახურების აპარატურის დემონტაჟს, რის გამოც აბონენტი ვალდებულია უზრუნველყოს სქაიტელის წარმომადგენლის შეუფერხებელი დაშვება მომსახურების მიღების ფართზე.

9.10. იმ შემთხვევაში თუ აბონენტი არ ასრულების ამ ხელშეკრულების 9.7. და 9.8. პუნქტებით დადგენილ ვალდებულებას, მაშინ აბონენტი ვალდებულია სქაიტელის მოთხოვნიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში გადაიხადოს საკომენსაციო თანხა ძირითად ხელშეკრულებაში ან/და მიღება-ჩაბარების აქტში დაფიქსირებული თანხის ოდენობით.

9.11. აბონენტს შესაძლოა მომსახურება მიეწოდოს სხვისგან შეძენელი ტექნიკური მოწყობილობის/აპარატურის მეშვეობით, თუ ასეთი აპარატურის ტექნიკური მახასიათებლები თავსებადია კომპანიის ქსელის ინტერფეისის მახასიათებლებთან.

9.12. კომპანია არ არის პასუხისმგებელი მომსახურების ხარისხზე, თუ მის გაუარესებას იწვევს მომხმარებლის მიერ სხვა პირისგან შეძენილი ტექნიკური მოწყობილობა. კომპანია არ არის პასუხისმგებელი ტექნიკური მოწყობილობის ფუნქციონირების ხარისხზე, თუ ის მომხმარებელმა შეიძინა სხვა პირისგან.

9.13. თუ კომპანიამ მომხმარებელს მომსახურების მისაღებად მიჰყიდა აპარატურა/მოწყობილობა მისი ღირებულების განვადებით გადახდის პირობით ან ამ მოწყობილობის ღირებულება გაითვალისწინა ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელში, ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილია მომხმარებლისგან მოითხოვოს ამ აპარატურის/მოწყობილობის ღირებულების ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისთვის დარჩენილი გადაუხდელი ნაწილის გადახდა 9.10 მუხლით დადგენი ვადაში.

10. მხარეებს შორის კომუნიკაცია

10.1. სქაიტელის მხრიდან აბონენტთან კომუნიკაცია ხდება სქაიტელის ოფიციალური ვებ-გვერდის www.skytel.ge, ინდივიდუალური, მათ შორის წერილობითი შეტყობინების გაგზავნით ხელშეკრულებაში მითითებულ აბონენტის მისამართზე, ავტომატური ან/და არაავტომატური შეტყობინებით აბონენტის მიერ ხელშეკრულებაში დაფიქსირებულ ტელეფონის ნომერზე (მათ შორის როგორც ფიქსირებულ ნომერზე, ასევე მობილური ქსელის ნომერზე). აბონენტის მიერ ხელშეკრულებაში დაფიქსირებულ ელექტრონულ ფოსტაზე და კანონმდებლობით დადგენილი სხვა საშუალების წესით.

10.2. სქაიტელის მიერ აბონენტთან გაგზავნილი წერილობითი შეტყობინება, ელექტრონულ ფოსტაზე გაგზავნილი შეტყობინება, სატელეფონო ნომერზე გაგზავნილი მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან/და ზეპირი სატელეფონო ხმოვანი შეტყობინება ან/და ტექსტური შეტყობინება ჩაითვლება აბონენტისათვის გაგზავნილ ინდივიდუალურ შეტყობინებად.

10.3. აბონენტის მხრიდან ოპერატორთან კომუნიკაცია ხდება სქაიტელის ცხელ ხაზზე (ტელ:032 2500300) დარეკვით, ელ. ფოსტაზე წერილის გამოგზავნით ან სქაიტელის სერვის-ცენტრში წერილობითი განცხადების წარდგენით.

10.4. მხარეები თანხმდებიან, რომ ცხელ ხაზზე აბონენტის საკონტაქტო ნომრიდან (რომელიც დაფიქსირებულია აბონენტის მიერ ხელშეკრულებაზე ხელმოწერის დროს) დარეკვისას ან აბონენტის იდენტიფიცირებისათვის საჭირო ინფორმაციის (სქაიტელის მიერ მოთხოვნილი რამდენიმე კომპონენტის დასახელება) დასახელებით ნებისმიერი სხვა ნომრიდან დარეკვისას მიუხედავად იმისა თუ ვინ ახორციელებს შესაბამის კომუნიკაციას, ჩაითვლება რომ ნებისმიერი მოთხოვნილი სერვისი/მოქმედება დამატებითი მომსახურების ჩართვა/გაუქმება, მომსახურების პაკეტის ცვლილება, ხორციელდება აბონენტის სურვილით და მისგან გამომდინარე შედეგებზე სრული პასუხისმგებლობა ეკისრება აბონენტს.

10.5. საკონტაქტო მონაცემების სისწორეზე პასუხისმგებელია აბონენტი. ხელშეკრულებაში მითითებულ მონაცემთაგან რომელიმეს ცვლილების თაობაზე აბონენტმა წინასწარ წერილობით ან/და ცხელ ხაზზე დარეკვით ან სქაიტელის მიერ დადგენილი ფორმით უნდა აცნობოს ოპერატორს. წინააღმდეგ შემთხვევაში სქაიტელის მიერ აბონენტისათვის საკონტაქტო მონაცემებზე გაგზავნილი ნებისმიერი შეტყობინება ჩაითვლება ჩაბარებულად და სქაიტელი იხსნის ნებისმიერ პასუხისმგებლობას აბონენტისათვის საკონტაქტო მონაცემებზე გაგზავნილი შეტყობინებების შედეგად წარმოშობილ ნებისმიერი სახის შესაძლო ზიანზე ან შედეგზე.

11. მხარეთა პასუხისმგებლობა და ზიანის ანაზღაურება

11.1. სქაიტელი აბონენტის წინაშე პასუხს არ აგებს იმ კონტენტზე, რომელიც გადაიცემა მომსახურების საშუალებით;

11.2. სქაიტელი არ არის პასუხისმგებელი იმ ზიანისათვის, რაც აბონენტს შეიძლება მიადგენს ამ უკანასკნელის ტექნიკურ მოწყობილობაში ნებისმიერი მესამე პირის მიერ უკანონოდ შეღწევის შედეგად, ვინაიდან, სქაიტელის ვალდებულება შემოიფარგლება მხოლოდ მონაცემების გადაცემით, ინფორმაციის გატარების უზრუნველყოფით და თავად აბონენტია პასუხისმგებელი მისი კუთვნილი საინფორმაციო სისტემის დაცვაზე მესამე პირის მიერ აღნიშნული სისტემის არალეგალური ხელყოფისგან.

11.3. სქაიტელი კისრულობს პასუხისმგებლობას აუნაზღაუროს აბონენტს ის ზიანი, რომელიც მას მიადგა სქაიტელის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შედეგად, რომელიც დადასტურებულია და გამოწვეულია სქაიტელის ბრალეული ქმედებით. ანაზღაურებას ექვემდებარება მხოლოდ ის ზიანი, რომელიც სქაიტელისთვის წინასწარ იყო სავარაუდო და წარმოადგენს ზიანის გამომწვევი მოქმედების უშუალო შედეგს.

11.4. აბონენტი უფლებამოსილია მოითხოვოს მომსახურების საფასურის გადაანგარიშება, თუ არ ხდება მომსახურების მიწოდება ან ხდება შეფერხებით და ასეთი შეფერხების ხანგრძლივობა ერთი კალენდარული დღის განმავლობაში აღემატება 3 (სამ) საათს. გადაანგარიშება მოხდება 4.2. პუნქტის შესაბამისად განსაზღვრული ვადის ამოწურვის შემდგომ;

11.5. აბონენტი კისრულობს პასუხისმგებლობას აუნაზღაუროს კომპანიას ზიანი, რომელიც შეიძლება მიადგეს კომპანიას აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შედეგად. აბონენტის პასუხისმგებლობა სქაიტელის წინაშე განისაზღვრება შემდეგნაირად:

11.5.1. აბონენტისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული მოწყობილობების დაუბრუნებლობის ან/და დაზიანების შემთხვევაში, ძირითად ხელშეკრულებაში დაფიქსირებული აპარატურის ღირებულების ოდენობით. აბონენტის მიერ აპარატურის ღირებულების ანაზღაურების დროს გათვალისწინებული იქნება აპარატურის ცვეთა, რაც გამოაკლდება აპარატურის თავდაპირველ ღირებულებას.

11.5.2. კომპანიისგან მიღებული მომსახურების შემდგომი გადაყიდვის შემთხვევაში, აბონენტი კისრულობს პასუხისმგებლობას გადაიხადოს ჯარიმა 1000 (ერთი ათასი) ლარის ოდენობით;

11.5.3. სხვა დანარჩენი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევებში სქაიტელისათვის პირდაპირი ზიანის ანაზღაურებით;

11.6. მხარეები თანხმდებიან, რომ არცერთი მხარე არ არის პასუხისმგებელი მეორეს წინაშე არაპირდაპირი ზიანისათვის, მათ შორის საქმიანობის შეჩერების, მონაცემთა დაკარგვის, მიუღებელი სარგებლის ან ნაყოფის ან სხვა არაპირდაპირი დანაკარგისთვის ან მათი შედეგებისთვის.

12. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და შეწყვეტა

12.1. წინამდებარე ხელშეკრულება ძალაში შედის მხარეთა მიერ ამ ხელშეკრულებისა და ამ ხელშეკრულებაზე დართული ძირითადი ხელშეკრულების, დანართი N1-ის, დანართი N2-ის ხელმოწერისთანავე/დადასტურებისთანავე და მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით.

12.2. ხელშეკრულება შეიძლება შეწყდეს ერთ-ერთი მხარის ინიციატივით, მხარეთა შეთანხმებით ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული საფუძვლებით;

12.3. სქაიტელის მხრიდან ხელშეკრულება შეიძლება შეწყდეს:

12.3.1. აბონენტის მხრიდან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობით. ამ ხელშეკრულების 7.13.1. პუნქტით დადგენილი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემდეგ ხელშეკრულება ითვლება ცალმხრივად შეწყვეტილად;

12.3.2. აბონენტის მიერ სქაიტელისათვის ნებისმიერი გადასახდელი თანხის/ დავალიანების სქაიტელის მიერ დადგენილ ვადაში გადაუხდელობის შემთხვევაში;

12.3.3. სქაიტელის მიერ ხელშეკრულებაში ცვლილებების ცალმხრივად შეტანის თაობაზე აბონენტისათვის გაგზავნილი ინდივიდუალური შეტყობინების მიღებიდან საამისოდ დადგენილ ვადაში აბონენტის მიერ ცვლილებებზე/დამატებაზე უარის დაფიქსირებისას;

12.3.4. თუ სახეზეა მომსახურების მიწოდების შეუძლებლობა;

12.3.5. სქაიტელის ინიციატივით აბონენტის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის **45 დღეში** აღმოუფხვრელობის შემდეგ ცალმხრივად;

12.4. აბონენტის მხრიდან ხელშეკრულება შეიძლება შეწყდეს:

12.4.1. აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს, ყოველგვარი დასაბუთების გარეშე ცალმხრივად შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება, რის თაობაზეც უნდა შეატყობინოს კომპანიას ზეპირი ან წერილობითი ფორმით.

12.4.2. აბონენტის ინიციატივით, შეტყობინების გაგზავნის გზით. შეტყობინებად ჩაითვლება წერილობითი შეტყობინება ხელშეკრულებაში მითითებულ მისამართზე, ცხელ ხაზზე, ელ.ფოსტაზე, ტელეფონის ნომერზე სმს შეტყობინების გაგზავნით;

12.4.3. ხელშეკრულების შეწყვეტა არ ათავისუფლებს აბონენტს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების სრულად და ჯეროვნად შესრულებისგან, მათ შორის ხელშეკრულების შეწყვეტამდე მიღებული მომსახურების საფასურის სრულად გადახდის ვალდებულებისგან. მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში აბონენტი ვალდებულია კომპანიას გადაუხადოს შეთანხმებული ღირებულება ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების პროპორციულად, ასევე, მომსახურების პირველადი ჩართვის/ინსტალაციის საფასური,

თუკი ის გადანაწილებული/გადავადებული იყო ხელშეკრულების მოქმედების განსაზღვრულ პერიოდზე და მომხმარებელს ის არ გადაუხდია სრულად.

13. კონფიდენციალურობა და პირადი მონაცემების დაცვა

13.1. მხარეები ვალდებული არიან დაიცვან მეორე მხარისაგან მიღებული ნებისმიერი სახის ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, გარდა ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული და კანონმდებლობით დადგენილი გამონაკლისი შემთხვევებისა.

13.2. სქაიტელის მხრიდან მონაცემები დამუშავდება მხოლოდ იმ მოცულობით, რომელიც აუცილებელია ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული კანონიერი მიზნის მისაღწევად. მონაცემები უნდა იყოს იმ მიზნის ადეკვატური და პროპორციული, რომლის მისაღწევადაც მუშავდება ისინი;

13.3. წინამდებარე ხელშეკრულებაზე მიერთებით აბონენტი თანახმაა, რომ მისი პერსონალური ინფორმაცია (მონაცემი) დამუშავდეს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად. აბონენტი თანახმაა, რომ მისი პერსონალური ინფორმაცია დამუშავდეს სქაიტელის მეირ იმ მიზნებისათვის, რომელიც მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება შემდეგით: აბონენტისათვის სათანადო მომსახურების გაწევა, თაღლითური ქმედებების თავიდან აცილება, სააბონენტო ანგარიშის მართვა, გაწეული მომსახურებისათვის საფასურის დარიცხვა, შესაბამისი ანგარიშის შედგენა, მომსახურებაზე დარიცხული საფასურის ამოღება, მარკეტინგი (მათ შორის, პირდაპირი მარკეტინგი), არსებული/ახალი პროდუქტების ან მომსახურების გაუმჯობესება/დანერგვა, კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების/მოთხოვნების შესრულება, აბონენტის ინფორმირებულობა (მათ შორის, სქაიტელის მხრიდან საინფორმაციო ხასიათის შეტყობინებების გაგზავნის გზით) და სხვა კანონით აუკრძალავი ნებისმიერი მიზნით გამოყენება.

13.4. ხელშეკრულების გაფორმებისას, სქაიტელი საკუთარ მონაცემთა ბაზაში არეგისტრირებს აბონენტის პერსონალურ ინფორმაციას (ვინაობას, მისამართს და სხვა ინფორმაციას, რითაც შესაძლებელია აბონენტის იდენტიფიცირება). ამ ხელშეკრულებაზე დათანხმებით, აბონენტი აცხადებს თანხმობას მისი პერსონალური მონაცემები გადამოწმდეს შესაბამის კომპეტენტურ სახელმწიფო ორგანოს მონაცემთა ბაზაში.

13.5. სქაიტელი არ მოახდენს პერსონალური ინფორმაციის გამჟღავნებას მესამე პირებზე გარდა მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნის შესაბამისად ან მის მიერ დაშვებულ შემთხვევებში.

13.6. სქაიტელი ვალდებულია დაიცვას აბონენტის პირადი მონაცემები გამჟღავნებისგან ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდეგაც.

13.7. აბონენტი თანახმაა, რომ ხელშეკრულების მოქმედების ვადის განმავლობაში, მიიღოს სქაიტელისაგან, სქაიტელის შესახებ და მის საქმიანობასთან დაკავშირებული, ასევე სქაიტელის პარტნიორი თუ კონტრაქტორი კომპანიებისგან ნებისმიერი სახის სარეკლამო და საინფორმაციო ხასიათის შეტყობინებები, მათ შორის, ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებები და ხმოვანი ზარები. ამ შემთხვევაში მომსახურების პირობები და წესები, მათი მიღების საფასური, წესები და პირობები დგინდება მესამე პირების მიერ და შესაძლებელია შეიცვალოს ნებისმიერ დროს, წინასწარი შეტყობინების გარეშე. აბონენტს უფლება აქვს, ნებისმიერ დროს, უარი თქვას აღნიშნული რეკლამის და ინფორმაციის მიღებაზე სქაიტელისათვის წერილობითი შეტყობინებით ან სქაიტელის მიერ დადგენილი წესით ტექნიკური და/ან ელექტრონული ან სხვა გზით, კოდის ან სხვა საშუალებების გამოყენებით, რომლითაც დასტურდება ფაქტი, რომ მოთხოვნა გამომდინარეობს აბონენტისაგან.

13.8. აბონენტს, უფლება აქვს ნებისმიერ დროს მოითხოვოს წინამდებარე მუხლში მითითებული მისი პერსონალური მონაცემების დამუშავების შეწყვეტა სქაიტელის მიერ განსაზღვრული წესით, რომელიც მოცემულია სქაიტელის ვებ.გვერდზე სქაიტელის კონფიდენციალურობის პოლიტიკაში, ასევე აბონენტი აცნობიერებს რომ მომსახურების მიღების მიზნით დამუშავებული გარკვეული მონაცემების დამუშავების შეწყვეტამ შესაძლოა გამოიწვიოს მისთვის გარკვეული სერვისების შეზღუდვა.

13.9. აბონენტს, უფლება აქვს ნებისმიერ დროს მოითხოვოს პირდაპირი მარკეტინგის გზით მისი მონაცემების დამუშავების შეწყვეტა სქაიტელისთვის შეტყობინების გზით. აბონენტს შეუძლია კომუნიკაციის ისეთი

ფორმებით მიმართოს სქაიტელს როგორებიცაა, სატელეფონო, ელ.ფოსტა, სოც.ქსელი, წერილობითი თუ სხვა, აღნიშნული წარმოადგენს აბონენტის თავისუფალ ნებას. აბონენტის აღნიშნული მოთხოვნის დაფიქსირებიდან არაუგვიანეს 7 (შვიდი) სამუშაო დღისა მოხდება პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მისი მონაცემების დამუშავების შეწყვეტა.

13.10. აბონენტს უფლება აქვს მოითხოვოს დადასტურება მუშავდება თუარა მის შესახებ მონაცემები, ასევე მოითხოვოს ამ მონაცემების დეტალური ჩამონათვალი, ინფორმაცია დამუშავების მიზნის, ვადების, შენახვის წესის შესახებ და სხვა. აღნიშნულ ინფორმაციას აბონენტი მიიღებს მისი მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღისა.

13.11. აბონენტს უფლება აქვს ადგილზე გაეცნოს და მოითხოვოს იმ პერსონალური მონაცემების ასლები, რომლებიც მუშავდება სქაიტელის მიერ. აღნიშნული ასლები აბონენტს მიეწოდება უსასყიდლოდ მისი მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღისა.

13.12. აბონენტს უფლება აქვს მოითხოვოს მის შესახებ მცდარი ან/და არასრული მონაცემების გასწორება, განახლება ან/და შევსება. აღნიშნული მუხლი ეხება მხოლოდ ისეთ მონაცემებს რომელთა დამუშავებაზეც წინასწარ აქვს გაცხადებული თანხმობა აბონენტს. აღნიშნული მონაცემების გასწორება,განახლება ან/და შევსება განხორციელდება აბონენტის მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღისა.

14. ფორს-მაჟორი

14.1. მხარეები თავისუფლდებიან პასუხისმგებლობისაგან თუ მათ მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობა ან არასათანადო შესრულება გამოწვეულია მათთვის დაუძლეველი გარემოებების არსებობის გამო, რაც მოიცავს (მაგრამ არ იზღუდება): სტიქიური უბედურებები (ხანძარი, წყალდიდობა, მიწისძვრა, შტორმი და სხვა), გამოცხადებული ან გამოუცხადებელი ომი, სამოქალაქო არეულობა, ნებისმიერი სახის საომარი მოქმედებები, საგანგებო მდგომარეობა, ეპიდემიები, ბლოკადა ან ნებისმიერი ეკონომიკური ემბარგო; ტექნიკური საშუალებების განადგურება; ელექტროენერგიის მიწოდების შეწყვეტადა ა.შ. ფორს-მაჟორული გარემოებების წარმოშობის შესახებ მხარემ დაუყონებლივ უნდა აცნობოს მეორე მხარეს მის ხელთ არსებული საკომუნიკაციო საშუალებებით (ტელეფონი, ფოსტა, ელექტრონული ფოსტა, კურიერი და სხვა). თუ ასეთი შეტყობინება არ იქნება გაკეთებული 5 (ხუთი) კალენდარული დღის ვადაში, მხარეს უფლება არ აქვს პასუხისმგებლობისგან განთავისუფლების მიზნით მიუთითოს ასეთ გარემოებებზე, თუკი შეუტყობინებლობა არ იყო გამოწვეული ამ გარემოებებით.

14.2. ნებისმიერ შეტყობინებაში უნდა მიეთითოს “ფორს–მაჟორის” სრული აღწერა და მისი გავლენა შესაბამისი მხარის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებაზე, ასევე, ამ გადავადებული ვალდებულებების შესრულების ვადა.

14.3. შეტყობინებაში მითითებული ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ი, თუ ისინი არ წარმოადგენენ საყოველთაოდ აღიარებულ ფაქტებს (გარემოებებს) ან მეორე მხარეს ეჭვი შეაქვს მათ ნამდვილობაში, შესაბამისი მხარის მიერ ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის თაობაზე ცნობის მიღებიდან ან შესაბამისი მხარის მიერ ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის არსებობაზე ეჭვის გამოთქმის თაობაზე შეტყობინების მეორე მხარისათვის გაგზავნიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ვადაში ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის არსებობა უნდა დადასტურდეს კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილი ორგანოს მიერ.

14.4. ფორს-მაჟორული გარემოებების შეწყვეტისთანავე მხარეები დაუყონებლივ აგრძელებენ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას.

14.5. ფორს-მაჟორული გარემოებების არსებობის პირობებში, ვალდებულების შესრულების პერიოდი შეჩერდება იმ დროით, რა დროსაც გასტანა ასეთმა გარემოებებმა, თუ მხარეთა შორის არ იქნა მიღწეული სხვაგვარი შეთანხმება. თუ მხარეების მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობა გაგრძელდა 3 (სამ) თვეზე მეტ ხანს, თითოეული მხარე უფლებამოსილია ცალმხრივად შეწყვიტოს ხელშეკრულების მოქმედება, მეორე მხარისათვის წერილიბითი შეტყობინების გაგზავნის გზით.

15. მარეგულირებელი კანონმდებლობა და დავების გადაწყვეტის წესი

15.1. ყველა ის შემთხვევა და გარემოება რომელიც გათვალისწინებული არ არის წინამდებარე ხელშეკრულებით და მისი დანართებით განიხილება და გადაწყდება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

15.2. ხელშეკრულების შესრულებასთან დაკავშირებულ ყველა დავას, უთანხმოებას და პრეტენზიას მხარეები წყვეტენ ურთიერთმოლაპარაკების გზით. შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში, აბონენტს შეუძლია მიმართოს სქაიტელის აბონენტთა საჩივრების განმხილველ სამსახურს.

15.3. მომსახურების პირობებთან დაკავშირებული პრეტენზიები მომხმარებელმა შეიძლება კომპნაიას წაუყენოს წერილობით, ელექტრონულად ან ზეპირად. აბონენტის წერილობითი პრეტენზია/საჩივარი შედგენილი უნდა იქნას განცხადების სახით და წარედგინოს/მიეწოდოს ოპერატორს ადმინისტრაციული ოფისის მისამართზე: **ქ. თბილისი, ნაძალადევის რაიონი, დ. გურამიშვილის გამზ., №23ა**, ან აბონენტთა საჩივრების განმხილველ სამსახურს ელექტრონულად კომპანიის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული წესით ან ზეპირად ცხელ ხაზზე დარეკვით.

15.4. საჩივარში აბონენტმა უნდა მიუთითოს ვინაობა, მისამართი, საკონტაქტო ინფორმაცია. საჩივარში მკაფიოდ და სრულყოფილად უნდა იყოს ჩამოყალიბებული თუ რა მიაჩნია აბონენტს სქაიტელის მხრიდან არასწორ ან არასამართლიან ქმედებად, მოთხოვნა და გარემოებები, რომელსაც მოთხოვნა ეფუძნება. აბონენტის მიერ წარდგენილი საჩივარი განხილული იქნება 15 (თხუთმეტი) დღის ვადაში, კომპანიის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული საჩივარების განმხილველი სამსახურის დებულების შესაბამისად.

15.5. მხარეებს, შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში ნებისმიერ დროს შეუძლიათ მიმართონ **საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს.** მომხმარებელი უფლებამოსილია მიმართოს კომისიას საჩივრით ან საქართველოს სასამართლოს.

15.6. მხარეთა შეთანხმებით წინამდებარე ხელშეკრულების შესრულების ადგილად მიჩნეულია მიმწოდებლის იურიდიული მისამართი. შესაბამისად, მხარეები თანხმდებიან და აღიარებენ, რომ ხელშეკრულების საფუძველზე დავის წარმოშობის/არსებობის შემთხვევაში, თბილისის საქალაქო სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა კოლეგია წარმოადგენს დავის განმხილველ განსჯად სასამართლოს.

16. დასკვნითი დებულებები

16.1. აბონენტი ადასტურებს, რომ გაეცნო ხელშეკრულების პირობებს, გააცნობიერა მისი შინაარსი და სამართლებრივი შედეგები, სრულად ეთანხმება მის პირობებს და მისაღებია იგი.

16.2. წინამდებარე ხელშეკრულების ყველა პირობა და დებულება ვრცელდება და სავალდებულოა მხარეთა უფლებამონაცვლეთათვის და სამართალმემკვიდრეთათვის, თუ ხელშეკრულების ან/და მისი მუხლ(ებ)ის, პუნქტ(ებ)ის და ქვეპუნქტ(ებ)ის შინაარსის გათვალისწინებით კანონმდებლობა სხვა რამეს არ ითვალისწინებს.

16.3. წინამდებარე ხელშეკრულება, ძირითადი ხელშეკრულება და მასზე დართული დანართი N1, დანართი N2 და მიღება-ჩაბარების აქტი და ასევე, მომვალში აბონენტთან სათანადოდ წესით გაფორმებული ნებისმიერი დამატებითი დოკუმენტი, რომლითაც დასტურდება ამ ხელშეკრულებასთან კავშირი, წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების არსებით და განუყოფელ ნაწილს. ამასთან, წინამდებარე ხელშეკრულებისა და ძირითადი ხელშეკრულების, მასზე დართული დანართ(ებ)ის პირობებს შორის წინააღმდეგობის ან შეუსაბამობის არსებობისას, ძირითად ხელშეკრულებას, მასზე დართული დანართ(ებ)ის პირობებს მიენიჭება უპირატესობა იმ საკითხებთან მიმართებაში, რომელთა დასარეგულირებლადაც დადებულია ამგვარი ძირითადი ხელშეკრულება, დანართ(ებ)ი, გარდა ამ ხელშეკრულებით პირდაპირ გათვალისწინებული გამონაკლისებისა.

16.4. წინამდებარე ხელშეკრულება მოიცავს მხარეთა შორის არსებულ ყველა წინასწარ შეთანხმებას და შესაბამისად წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერისთანავე ძალას კარგავს მხარეთა შორის წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერამდე არსებული და წინამდებარე ხელშეკრულების საგანთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტი, მიმოწერა და ზეპირი შეთანხმება.

16.5. წინამდებარე ხელშეკრულების ყველა დამატება, ცვლილება და შესწორება, იურიდიულ ძალას იძენს შესაბამისი ფორმით კომპანიის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებისა და აღნიშნულზე აბონენტების ინფორმირებულობის შემდეგ.

16.6. მხარეები ადასტურებენ, რომ ხელშეკრულების შინაარსი ზუსტად გამოხატავს მხარეთა ნებას და რომ მათ მიერ ნების გამოვლენა მოხდა ხელშეკრულების შინაარსის გონივრული განსჯის შედეგად და არა მარტოოდენ სიტყვა-სიტყვითი მნიშვნელობიდან.

16.7. ხელშეკრულების რომელიმე მუხლ(ებ)ის, პუნქტ(ებ)ის ან/და ქვეპუნქტ(ებ)ის ბათილობა ავტომატურად არ გამოიწვევს მთლიანად ხელშეკრულების ან/და მისი სხვა მუხლ(ებ)ის, პუნქტ(ებ)ის ან/და ქვეპუნქტ(ებ)ის ბათილობას.

16.8. მოქმედი კანონმდებლობის ცვლილება, რომელიც ცვლის ან აუქმებს ხელშეკრულების რომელიმე დებულებას, არ იწვევს მთლიანად ხელშეკრულების ან მისი სხვა დებულებების ავტომატურ ბათილობას. ამ შემთხვევაში მხარეები შეეცდებიან მოქმედ კანონმდებლობასთან შეუსაბამო ან ბათილი დებულება შეცვალონ ისეთი დებულებით, რომელიც ყველაზე უკეთ ასახავს კანონმდებლობასთან შეუსაბამო ან ბათილი დებულების არსს.

16.9. წინამდებარე ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად და მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით.

16.10. წინამდებარე ხელშეკრულება, ხელშეკრულების დანართები და მიღება-ჩაბარების აქტები განთავსებულია და ხელმისაწვდომია კომპანიის ვებ-გვერდზე.

16.11. წინამდებარე ხელშეკრულება და/ან დანართები ან ამ ხელშეკრულების საფუძველზე შედგენილი სხვა დოკუმენტები შესაძლოა ითარგმნოს უცხო ენებზე. იმ შემთხვევაში თუ ქართულ და არაქართულ ვერსიებს შორის აღმოჩნდება შეუსაბამობა, უპირატესობა მიენიჭება ქართულ ვერსიას.