Silknet JSC

Digitally signed by Silknet JSC
Date: 2023.01.17 10:45:44 +04'00'

დამტკიცებულია სს „სილქნეტის“ გენერალური დირექტორის 2022 წლის 25 იანვრის N01/1 ბრძანებით

სააბონენტო ხელშეკრულება
ფიქსირებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების მიწოდების შესახებ
(იურიდიული პირებისა და ინდივიდუალური მეწარმეებისთვის)

ხელშეკრულების ტიპი	არასტანდარტული პირობებით -√
ხელშეკრულების გაფორმების თარიღი	17.01.2023
აბონენტის საფირმო სახელწოდება	სსიპ ქალაქ თბილისის N58 საჯარო სკოლა
საიდენტიფიკაციო კოდი	203851386
იურიდიული მისამართი	თბილისი, ღამბაშიძის ქ N3
ფაქტობრივი მისამართი	თბილისი, ღამბაშიძის ქ N3
ელ.ფოსტა	tbilisi58@mes.gov.ge
საკონტაქტო სატელეფონო ნომერი (ადგილობრივი/მობილური)	2225321, 598541760
წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირი	დირექტორი იოსებ ლაზარაშვილი

მხარეთა განცხადებები, განმარტებები და გარანტიები

1. *სააბონენტო ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით, ხელმომწერი პირი ადასტურებს, რომ მას, როგორც იურიდიული პირის უფლებამოსილ წარმომადგენელს გააჩნია წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერის სრული უფლებამოსილება და რომ მას მოპოვებული აქვს ყველა საჭირო თანხმობა თუ ნებართვა, რომელიც აუცილებელია წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული და მის მიერ იურიდიული პირის სახელით შერჩეული მომსახურებ(ებ)ის იურიდიული პირის სახელზე დასარეგისტრირებლად (გასაფორმებლად). შენიშვნა: მინდობილობა თან ერთვის წინამდებარე ხელშეკრულებას.*
2. *აბონენტი ადასტურებს, რომ გაეცნო სააბონენტო ხელშეკრულების ძირითად წესებსა და პირობებს, ასევე თანდართული (შერჩეული ან/და შეთავაზებული) მომსახურებების სააბონენტო პაკეტების სატარიფო გეგმებს (დანართებს), ეთანხმება და იღებს ყველა პირობას, რასაც ადასტურებს ხელმოწერით. ხელმოწერა არის სააბონენტო ხელშეკრულების სრულად გაცნობისა და მასში მოცემულ ყველა პირობაზე დათანხმების იდენტიფიცირებული დადასტურება.*
3. *სააბონენტო ხელშეკრულების მოქმედება ვრცელდება და სავალდებულოა შესასრულებლად მხარეებისთვის და მხარეთა უფლებამონაცვლეებისთვის;*

4. *აბონენტს უფლება არა აქვს კომპანიის წინასწარი თანხმობის გარეშე მესამე პირს გადასცეს ან გადააბაროს მასზე ამ ხელშეკრულებით ნაკისრი ნებისმიერი ვალდებულება ან მინიჭებული უფლება (გარდა აბონენტის მიერ მომსახურების საფასურის გადახდის ვალდებულებისა); კომპანიის წინასწარი თანხმობის გარეშე აბონენტის მიერ ამ მიზნით განხორციელებული ნებისმიერი ქმედება ან/და გარიგება ბათილია და არ წარმოშობს სამართლებრივ შედეგებს, გარდა კანონმდებლობით ცალსახად განსაზღვრული შემთხვევებისა. აღნიშნული არ გამორიცხავს კომპანიის უფლებასა და შესაძლებლობას, მიუხედავად მისი წინასწარი თანხმობის არ არსებობისა, მიიღოს მესამე პირისაგან ვალდებულების შესრულება; ამ შემთხვევაში, აბონენტის თანხმობა შესრულებული ვალდებულების მიღებაზე კომპანიას არ მოეთხოვება;*
5. *მხარეები ადასტურებენ, რომ სააბონენტო ხელშეკრულების შინაარსი ზუსტად გამოხატავს მხარეთა ნებას და რომ მათ მიერ ნების გამოვლენა მოხდა ხელშეკრულების შინაარსის გონივრული განსჯის შედეგად და არა მარტოოდენ სიტყვა-სიტყვითი მნიშვნელობიდან გამომდინარე;*
6. *აბონენტი ადასტურებს, რომ მის მიერ წარმოდგენილი სარეგისტრაციო და საკონტაქტო ინფორმაცია სწორი და ნამდვილია; აბონენტი ვალდებულებას იღებს დაუყოვნებლივ აცნობოს კომპანიას საკონტაქტო ინფორმაციის ცვლილების შესახებ კომპანიის სატელეფონო ცხელ ხაზზე: (032) 2 100 200 დარეკვით ან სერვის–ცენტრში წერილობითი განაცხადის შეტანის გზით; წინააღმდეგ შემთხვევაში, კომპანია იხსნის ყოველგვარ პასუხისმგებლობას აბონენტისთვის კომპანიისთვის ცნობილ ბოლო მისამართზე/ხელშეკრულებაში დაფიქსირებულ საკონტაქტო სატელეფონო ნომერზე გაგზავნილი შეტყობინების არ/ვერ გაცნობის შედეგად წარმოშობილი ნებისმიერი სახის შესაძლო ზიანსა თუ ზარალზე;*
7. *აბონენტისთვის სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ინსტალაციისთვის განკუთვნილი ძირითადი და დამხმარე ტიპის ტექნიკური საშუალებების გადაცემა ხდება შესაბამისი მიღება–ჩაბარების აქტის საფუძველზე, აბონენტის დროებით სარგებლობაში, თუ ამ ხელშეკრულების შესაბამისი დანართით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული;*
8. *შესაბამისი სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მისაწოდებლად გამოყენებადი ნუმერაციის რესურსი, აბონენტს გადაეცემა დროებით სარგებლობაში;*
9. *სატელევიზიო პაკეტების შემადგენლობა შეიძლება შეიცვალოს (დაემატოს, გაითიშოს ან ჩანაცვლდეს არხები) ნებისმიერ დროს, სხვა დანარჩენი პირობების შეცვლით ან უცვლელად (კომპანიის გადაწყვეტილებით), რის თაობაზეც აბონენტს წინასწარ ეცნობება სილქ TV–ის საშუალებით (ეკრანზე ამონათებით) ან/და სმს შეტყობინებით, საამისოდ დადგენილ ვადებში.*
10. *წინამდებარე სააბონენტო ხელშეკრულების ძირითადი წესები და პირობები, ძირითადი და დამატებითი მომსახურების სახეები, ტარიფები, მომსახურების შეზღუდვის/აღდგენის/შეწყვეტის/დროებით შეჩერების და სხვა წესები დამატებით ხელმისაწვდომია ვებ-გვერდზე: WWW. SILKNET.COM ან/და სატელეფონო ცხელ ხაზზე: (032) 2 100 200.*

ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულების „ძირითადი წესები და პირობები“

1. **ტერმინთა განმარტება**

წინამდებარე ხელშეკრულებაში გამოყენებულ ტერმინებს, ამ „ხელშეკრულების“ მიზნებისთვის აქვს შემდეგი მნიშვნელობა (თუ „ხელშეკრულებით“ სხვა რამ არ არის განსაზღვრული, ან მისი კონტექსტიდან სხვა რამ არ გამომდინარეობს):

1.1. **„აბონენტი“** – ბოლო მომხმარებელი, რომელსაც წინამდებარე „ხელშეკრულების“ საფუძველზე საკუთარი მოხმარებისთვის მიეწოდება საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით განხორციელებული შესაბამისი მომსახურება/მომსახურებები და რომლის მიერაც ხდება „ხელშეკრულებით“ და მისი დანართ(ებ)ით განსაზღვრული „მომსახურების საფასურის“ გადახდა; აბონენტს ეკრძალება „მომსახურების“ შემდგომი გადაყიდვა ან/და ნებისმიერი სხვა ფორმით გადაცემა „მესამე პირებზე“ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მოწყობის „ხელშეკრულებით“ განსაზღვრული ფიზიკური მისამართის (საოფისე ფართი, შენობა (თუ შენობა სრულად აქვს დაკავებული კონკრეტულ იურიდიულ პირ აბონენტს) ან აბონენტის მართლზომიერ მფლობელობასა ან/და სარგებლობაში არსებული სხვაგვარი მისამართიანი უძრავი ნივთი) გარეთ.

1.2. **„კომპანია“** - სააქციო საზოგადოება „სილქნეტი“, საიდენტფიკაციო კოდი: 204566978.

1.3. **„მხარე/მხარეები“** – „აბონენტი“ ან/და „კომპანია“.

1.4. **„კომისია“** – სსიპ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია.

1.5. **„მესამე პირი“** – ნებისმიერი პირი გარდა „აბონენტისა“ ან/და „კომპანიისა“.

1.6. **„აქცია“ –** „კომპანიის“ მიერ შესაბამისი „მომსახურების საფასურის“ ან/და „მომსახურების“ გაწევის პირობების „აქციის“ ვადით დროებითი ცვლილება უკეთესი პირობებით.

1.7. **„ინსტალაცია“** – „კომპანიის“ მიერ „მომსახურების“ მიწოდებისთვის საჭირო შესაბამისი საშუალებების მოწყობა, მათ შორის, ტერმინალური მოწყობილობების მონტაჟი და ამ პროცესთან დაკავშირებული სამუშაოები.

1.8. **„ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის პარამეტრები“** – მაქსიმალური სიჩქარე (მბ/წმ-ში), ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი სიჩქარე (მბ/წმ-ში), მინიმალური სიჩქარე (მბ/წმ-ში), დაყოვნება (მილი/წამებში), ჯიტერი (მილი/წამებში), დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი (პროცენტებში), რომელთა მოცემულობა განსაზღვრულია კომპანიის მიერ ტექნოლოგიებისა და სააბონენტო პაკეტების მიხედვით და მოცემულია სააბონენტო ხელშეკრულების სატარიფო დანართებში;

1.9. **„ხარისხიანი მომსახურება“** – მომხმარებლებისათვის გაწეული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც შეესაბამება მოქმედ ტექნიკურ ნორმებს, ხელშეკრულების პირობებს, აგრეთვე ინფორმაციას (რეკლამას) მომსახურების შესახებ;

1.10. **„მიღება-ჩაბარების აქტი“** – „მხარეთა“ მიერ ხელმოწერილი წერილობითი აქტი, რომლითაც შეიძლება დადასტურდეს ტერმინალური მოწყობილობების გადაცემის (გარდა იმ შემთხვევისა, თუ დადასტურება ხდება ელექტრონულად), შეცვლის ან/და „აბონენტის“ მიერ „კომპანიისთვის“ უკან დაბრუნების (დროებით სარგებლობაში გადაცემის შემთხვევაში) ფაქტი; ასევე, აბონენტის წინასწარი მოთხოვნის შემთხვევაში – „მომსახურების“ ან/და მასთან დაკავშირებული დამატებითი მომსახურების გაწევის/მიღების ფაქტი.

1.11. **„მომსახურება“** – „ხელშეკრულებით“ ან/და მისი „დანართებით“ განსაზღვრული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, დამატებითი მომსახურება, სპეციფიკური მომსახურება;

1.12. **„ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება“** – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ადგილობრივი, საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება;

1.13. **„დამატებითი მომსახურება“** – მომსახურება, რომლის მიღებისთვის დაწესებულია დამატებითი გადასახდელი;

1.14. **„სპეციფიკური მომსახურება“** – მომსახურება, რომელზეც მისი შინაარსიდან გამომდინარე დაწესებულია შეზღუდული დაშვება და მიეწოდება მომხმარებელთა მხოლოდ განსაზღვრულ კატეგორიებს;

1.15. **„სატარიფო გეგმა“** – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი მომსახურებების მიწოდების პირობები, რომლებიც ასევე მოიცავს ტარიფ(ებ)ს და ანგარიშსწორების პირობებს; ასევე, სატარიფო პაკეტი (პაკეტური შეთავაზება) ან/და ერთჯერადი შეთავაზება;

1.16. **„**

ტ

ა1.17. **„წუთობრივი მომსახურების საფასური“** – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის **რ**მიწოდებული ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებისთვის დადგენილი ტარიფი, რომელიც **ფ**ამოითვლება წუთობრივად (ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური სატელეფონო **ფ**ომუნიკაციით და სხვა მომსახურებისათვის დადგენილი საფასური); წუთობრივი მომსახურების საფასურის **დ**არიცხვა ხორციელდება გაწეული მომსახურების წამობრივი სიზუსტით;

“1.18. **„მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი“** - სსიპ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედი ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროების მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი (ომბუდსმენი);

1.19. **„პირგასაბტელი“/ „ჯარიმა“** - „კომპანიის“ მიერ „ხელშეკრულებით“ განსაზღვრული ფინანსური ან/და სხვა ვალდებულებების ჯეროვანად შეუსრულებლობის უზრუნველსაყოფად გამოყენებადი უზრუნველყოფის საშუალებები, რომელიც ეკისრება აბონენტს „ხელშეკრულებით“ განსაზღვრული ფინანსური ან/და სხვა ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან/და არაჯეროვნად შესრულების გამო და რომლის ოდენობა და გადახდის პირობები განისაზღვრება ამ „ხელშეკრულებით“ და მისი დანართებით.

1.20. **„საბონენტო პაკეტი“** - მომსახურების შესაბამისი სატარიფო გეგმით გათვალისწინებული მომსახურებ(ებ)ის სქემა, შესაბამისი საფასურ(ებ)ის დეტალური აღწერით;

1.21. **„საბონენტო გადასახდელი“** – კომპანიის მიერ აბონენტისთვის მომსახურებით განსაზღვრულ პერიოდში სარგებლობისთვის დაწესებული ფიქსირებული გადასახდელი;

1.22. **„საბონენტო ანგარიში“** – „კომპანიის“ მიერ „აბონენტისათვის“ მინიჭებული პირადი საიდენტიფიკაციო ნომერი, რომელზეც გაერთიანებულია ერთი ან/და რამდენიმე მომსახურების სახე და რომელზეც ხორციელდება შესაბამისი მომსახურების საფასურის დარიცხვა და (წინასწარი ან შემდგომი) გადახდა. ერთ აბონენტს, შეიძლება ჰქონდეს რამდენიმე საბონენტო ანგარიში და პირიქით - ერთიანი საბონენტო ანგარიში. ერთიანი საბონენტო ანგარიშზე გაერთიანებულია „კომპანიის“ მიერ „აბონენტისთვის“ მიწოდებული მომსახურებები, რომელზეც ხორციელდება მომსახურებების ჯამური ღირებულების დარიცხვა და გადახდა (წინასწარი ან შემდგომი გადახდის წესით).

1.23. **„საკონტაქტო ინფორმაცია“** – „აბონენტის“ მიერ „ხელშეკრულებაში“ ან მხარეთა შეთანხმებული სხვა გზით დაფიქსირებული სრული საფოსტო მისამართი, ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი; ასევე კომპანიის („სილქნეტის“) სრული საფოსტო მისამართი, საინფორმაციო სამსახურის ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი;

1.24. **„საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია“** – ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმის, დასახელების, საიდენტიფიკაციო კოდის შესახებ; ასევე, ინფორმაცია აბონენტის სახელის, გვარის, პირადი ნომრის შესახებ;

1.25. **„თანხმობა“** - მონაცემთა სუბიექტის (აბონენტის) მიერ შესაბამისი ინფორმაციის მიღების შემდეგ მის შესახებ მონაცემთა განსაზღვრული მიზნით დამუშავებაზე, მათ შორის, მესამე პირებისთვის გადაცემაზე ზეპირად, სატელეკომუნიკაციო ან სხვა შესაბამისი, მათ შორის ამ „ხელშეკრულებით“ გათვალისწინებული

საშუალებით გამოხატული ნებაყოფლობითი თანხმობა, რომლითაც შესაძლებელია ნათლად დადგინდეს მონაცემთა სუბიექტის ნება.

1.26. **„ტრაფიკი“ –** ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით, დროის განსაზღვრულ მონაკვეთში გადაცემულ/მიღებულ მონაცემთა (სიგნალების, გზავნილების, პაკეტების და ა.შ.) ერთობლიობა.

1.27. **„სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა“ (შემდგომში „ტერმინალური მოწყობილობა“)** – საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ინტერფეისთან სადენით, ოპტიკური ბოჭკოთი ან ელექტრომაგნიტური საშუალებით პირდაპირ ან არაპირდაპირ დაკავშირებული მოწყობილობა, რომელიც განკუთვნილია ინფორმაციის გასაგზავნად, დასამუშავებლად ან მისაღებად, ასევე თანამგზავრული მიწისზედა სადგურის მოწყობილობა(მოწყობილობა, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს რადიო საკომუნიკაციო სიგნალის მხოლოდ გადაცემისთვის (ტრანსმისია) ან გადაცემისა და მიღებისათვის, ან მხოლოდ მიღებისათვის

1.28. **„ხელშეკრულება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის შესახებ“** (შემდგომში „ხელშეკრულება“) – წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონული), დისტანციური ან სხვა ფორმის შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის თაობაზე, მის ხარისხზე, მომსახურების ტარიფზე და სხვა პირობებზე;

1.29. **„დისტანციური გარიგება“** – ერთი ან რამდენიმე დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით დადებული შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის, დისტანციური გაყიდვისა და მომსახურების მიწოდების თაობაზე, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ერთდროული ფიზიკური დასწრების გარეშე;

1.30. **„განვადება“** – შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მიმდინარე მომსახურების ანგარიშის გადახდის გადავადებისა ან/და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის საფასურის შეთანხმებული გრაფიკით გადახდის შესახებ;

1.31. **„მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმი“** – მომხმარებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების დადების ნების გამოვლენის დადასტურების საშუალება, როგორიცაა პირადი ხელმოწერა (მათ შორის, კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა), დისტანციური გარიგების შემთხვევაში, შესაბამის ღილაკზე – რომელიც აღნიშნავს სიტყვებს „შეკვეთა და გადახდა“, ან მსგავსი შინაარსის მატარებელ სხვა სიტყვებს – თითის დაჭერა, კოდური სიტყვის ან ერთჯერადი კოდის გამოყენება, ან მომხმარებლის სხვა მოქმედება, რომელიც ადასტურებს მის თანხმობას (მაგ., მომხმარებლის მიერ ციფრების კომბინაციის აკრეფით მომსახურებით სარგებლობა);

1.32. **„ფროდი“** „მომსახურებისთვის“ დაწესებული „მომსახურების ღირებულების“ გადახდისაგან თავის არიდების გზით „მომსახურების“ არალეგალური გზებით, უსასყიდლოდ ან/და შემცირებულ ფასად ან/და „ხელშეკრულების“ (მისი დანართების) პირობების დარღვევით მიღება;

1.33. **„უნებართვო ჩართვა“** – მომსახურების მიმწოდებლის ნებართვის გარეშე, მისი მომსახურებით ან მისი ქსელით პირის მიერ სარგებლობა ან/და მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდების დროს, მომხმარებლისთვის განკუთვნილი ქსელით/მომსახურებით მესამე პირის მიერ თვითნებურად სარგებლობა;

1.34. **„SIM Boxing“** - საერთაშორისო ზარების გარდაქმნა ლოკალურ ზარებად მოწყობილობის მეშვეობით, რომელშიც განთავსებულია სიმ ბარათი;

1.35. **„საავანსო სისტემა** – მომსახურების საფასურის გადახდის საავანსო სისტემა.

1.36. **„წინასწარი გადახდის სისტემა“** – მომსახურების საფასურის წინასწარი გადახდის სისტემა.

1.37. **„დაუშვებელი პროდუქცია“** – ელექტრონული კომუნიკაციების მეშვეობით გადაცემული პორნოგრაფია, ზიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, გცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი, უზუსტო, საავტორო უფლებებისა და საქართველოს კანონმდებლობის დარღვევით გადაცემული სხვა პროდუქცია;

1.38. **„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;

1.39. **„ნომერი/ნომრები“** – „სილქნეტის“ მფლობელობაში არსებული თავისუფალი ნუმერაციის რესურსიდან „ხელშეკრულების“ საფუძველზე და მისი მოქმედების ვადით „აბონენტისათვის“ გადაცემული და „აბონენტის“ მიერ არჩეული კონკრეტული სატელეფონო ნომერი/ნომრები ან/და აბონენტის მფლობელობაში არსებული ნომრები (პორტირებული აბონენტის ან/და სხვა შემთხვევაში); სატელეფონო მომსახურებისას, შესაბამისი სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მისაწოდებლად გამოყენებადი ნუმერაციის რესურსი აბონენტს გადაეცემა დროებით სარგებლობაში;

1.40. **„საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრები“** - საქართველოს მთავრობის 2010 წლის 18 ნოემბრის №355 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელების ნუმერაციის ეროვნული სისტემის დებულებით“ გათვალისწინებული საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრები, რომლებიც მოცემულია მომსახურების მიმწოდებლის ვებ გვერდზე;

1.41. **„სამუშაო დღე“** – დღე, შაბათის, კვირის, ასევე „კანონმდებლობით“ განსაზღვრული უქმე დღეების გარდა;

1.42. **„რეგლამენტი“** – „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი“;

1.43. **„კანონმდებლობა“** – საქართველოს მოქმედი საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტები.

1.44. **კომანიის საკონტაქტო მონაცემები -** საფოსტო მისამართი: თბილისი, 0112, წინამძღვრიშვილის N95; საინფორმაციო სამსახურის ტელეფონის ნომერი: (032) 2 100 100/200; ელექტრონული ფოსტის მისამართი: contact@silknet.com

1.45. **კომპანიის ვებ გვერდი:** www.silknet.com

2. ხელშეკრულების საგანი

ამ ხელშეკრულების საგანია კომპანიის მიერ აბონენტისათვის წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფიქსირებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებ(ებ)ის და მასთან დაკავშირებული დამატებითი მომსახურებების მიწოდება, რომელთა დეტალური აღწერა, პირობები და ტარიფები მოცემულია ამ ხელშეკრულებასა და მის დანართებში (მომსახურებ(ებ)ის შესაბამის სატარიფო გეგმაში/გეგმებში).

3. აბონენტისა და კომპანიის ძირითადი უფლება-მოვალეობები

3.1. **აბონენტი უფლებამოსილია:**

3.1.1. აირჩიოს მისთვის სასურველი მომსახურების სახე და შესაბამისი სატარიფო გეგმა ხელშეკრულებისა და მისი დანართებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად;

3.1.2. მოითხოვოს კომპანიისგან წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული, მის მიერ არჩეული მომსახურების მიწოდება, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წესითა და პირობებით;

3.1.3. შეატყობინოს კომპანიას ნებისმიერი დაზიანების, ასევე ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პარამეტრებთან შეუსაბამობის თაობაზე და მოითხოვოს მათი აღმოფხვრა, წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული / კანონმდებლობით დადგენილი წესითა და პირობებით.

3.2. **აბონენტი ვალდებულია**:

3.2.1. სრულად და ხელშეკრულებით/დანართებით დადგენილ ვადაში გადაიხადოს მომსახურების საფასური;

3.2.2. არ დაუშვას მიწოდებული მომსახურების ჩართვა ფროდთან ასოცირებული საერთაშორისო ან სხვა ფასიანი ტრაფიკის არასანქცირებული გატარების ან/და ფროდის მიზნით განხორციელებულ ქმედებებსა და სქემებში, ასევე დაიცვას კომპანიის ქსელთან მიერთებული ნებისმიერი საკუთარი ან დროებით სარგებლობაში გადაცემული ტერმინალური მოწყობილობა ნებისმიერი უნებართვო ჩართვისა და გამოყენებისაგან, ასევე არ დაუშვას კომპანიის მიერ მისთვის გამოყოფილი ნუმერაციის რესურსის შეცვლა; აბონენტი უპირობოდ აღიარებს აღნიშნული ქმედებების შედეგად, კომპანიის მიმართ წარმოქმნილ ნებისმიერი სახის დავალიანებას ან/და მიყენებულ ზარალს.

3.2.3. შემოსული ან გასული ტრაფიკის ან/და სხვა ტიპის ზარებისა და მათზე დარიცხული და გადასახდელი საფასურის შესახებ დავის შემთხვევაში, გადაიხადოს სადაო თანხის შესაბამისი საანგარიშო თვის თანხა სრულად, კომპანიის მიერ წარდგენილი ანგარიშის შესაბამისად, ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში, ხოლო დავის კომისიის/სასამართლოს გადაწყვეტილების საფუძველზე აბონენტის სასარგებლოდ გადაწყვეტის შემთხვევაში, უფლებამოსილია მოითხოვოს გადახდილი სადავო ნაწილის გადაანგარიშება, დავის განმხილველი ორგანოს გადაწყვეტილების შესაბამისად, რაც უნდა დაკმაყოფილდეს კომპანიის მიერ, დადგენილი წესის შესაბამისად;

3.2.4. მხოლოდ საკუთარი მოხმარებისათვის გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მიღებული მომსახურება და არ დაუშვას კომპანიისაგან მიღებული მომსახურების შემდგომი გადაყიდვა პირდაპირი ან ირიბი ფორმით (მაგალითად, აბონენტების აყვანა ან სხვ.)/ ან ნებისმიერი სხვა ფორმით გადაცემა მესამე პირზე, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მოწყობის სააბონენტო ხელშეკრულებით განსაზღვრული ფიზიკური მისამართის (საოფისე ფართი, შენობა (თუ შენობა სრულად აქვს დაკავებული კონკრეტულ იურიდიულ პირ აბონენტს) ან აბონენტის მართლზომიერ მფლობელობასა ან/და სარგებლობაში არსებული სხვაგვარი მისამართიანი უძრავი ნივთი) გარეთ; შესაბამისად, მესამე პირში არ იგულისხმება და შეზღუდვა არ ვრცელდება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მოწყობის მისამართზე ფიზიკურად მყოფ პირებზე;

3.2.5. დაეთანხმოს (შემდგომი დამატებითი აქცეპტის ან/და თანხმობის გარეშე) კომპანიის მიერ მისთვის გამოყოფილი ნუმერაციის რესურსის ცვლილებას, თუ ამგვარი ცვლილება გამოწვეულია/განპირობებულია კომისიის ან/და სხვა უფლებამოსილი ორგანოს მიერ გამოცემული შესაბამისი აქტით. თუ აბონენტი არ ეთანხმება აღნიშნულ ცვლილებებს, კომპანია უფლებამოსილია შეწყვიტოს ხელშეკრულება ამავე ხელშეკრულების და რეგლამენტის პირობების შესაბამისად.

3.2.6. ზარის წამოწყებისას, არ შეცვალოს კომპანიის მიერ მომსახურებ(ებ)ის გასაწევად მინიჭებული ნუმერაციის რესურსი ან/და მისი დანიშნულება;

3.2.7. ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შეასრულოს ხელშეკრულებით ან/და მისი დანართებით ნაკისრი ვალდებულებები;

3.2.8. ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, დაუბრუნოს კომპანიას მისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული ტერმინალური მოწყობილობები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხელშეკრულების განსაზღვრულ ვადაში და პირობებით.

3.2.9. თუ აბონენტის მიერ ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის გამო კომპანიას მიადგა რაიმე სახის ზიანი, აბონენტი ვალდებულია კომპანიის მოთხოვნის შემთხვევაში აუნაზღაუროს მას ვალდებულების შეუსრულებლობით მიყენებული ზიანი.

3.3. **კომპანია უფლებამოსილია:**

3.3.1. მოსთხოვოს აბონენტს წინამდებარე ხელშეკრულებითა და დანართებით გათვალისწინებული პირობების ჯეროვანი და კეთილსინდისიერი შესრულება;

3.3.2. მოსთხოვოს აბონენტს წინამდებარე ხელშეკრულებითა და დანართებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობით კომპანიისათვის მიყენებული ზიანის/ზარალის ანაზრაურება.

3.4. **კომპანია ვალდებულია:**

3.4.1. აბონენტს მიაწოდოს ხარისხიანი მომსახურება ხელშეკრულებით და რეგლამენტით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად;

3.4.2. ხელშეკრულების, რეგლამენტის და კომისიის სხვა ნორმატიული აქტებით განსაზღვრული წესებითა და ვადებში, აღმოფხვრას დაზიანებები; დაზიანებად არ ითვლება გადაუდებელი სარემონტო პროფილაქტიკური სამუშაოები;

3.4.3. უზრუნველყოს შეზღუდული დაშვების მექანიზმები სრულწლოვანისათვის განკუთვნილ მომსახურებაზე; მოახდინოს რეაგირება დაუშვებელი პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით;
3.4.4. კეთილსინდისიერად და ჯეროვნად შეასრულოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებები.
3.4.5. ინდივიდუალური შეტყობინებით, მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესითა და ვადებში, გააფრთხილოს აბონენტი მომსახურების მოსალოდნელი (დაგეგმილი) შეზღუდვის ან/და კომპანიის ინიციატივით მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე;

4. მომსახურების ტარიფი / საფასური, ანგარიში და ანგარიშსწორების წესები

4.1. კომპანიის მიერ აბონენტისათვის მიწოდებული მომსახურების საფასური და გადახდის პირობები განისაზღვრება ხელშეკრულებითა და მასზე თანდართული სატარიფო გეგმებით (დანართებით). საერთაშორისო სატელეფონო ზარის ტარიფები მოცემულია კომპანიის ვებ გვერდზე. მომსახურების საფასურის გადახდა აბონენტის მიერ უნდა განხორციელდეს ხელშეკრულებასა და შესაბამის დანართში მითითებულ გადახდის თარიღების შესაბამისად;
4.2. კომპანია უფლებამოსილია, აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების საფასური აბონენტს გადაახდევინოს განვადებით, კომპანიასა და აბონენტს შორის დადებული განვადებით გადახდის ხელშეკრულების საფუძველზე, რომლის ტიპიური ფორმაც განთავსებულია კომპანიის ვებგვერდზე;
4.3. ანგარიშსწორება წარმოებს ლარში, უნაღდო ანგარიშსწორების წესით, დარიცხული საფასურის სააბონენტო ანგარიშზე ჩარიცხვის გზით;
4.4. იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების საფასური სატარიფო გეგმაში განსაზღვრული იქნება უცხოურ ვალუტაში, მომსახურების საფასურის დაანგარიშება და დარიცხვა ხდება დარიცხვის დღისათვის არსებული, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილი გაცვლითი კურსის შესაბამისად. ამ შემთხვევაში მომსახურების საფასურის დარიცხვის დღე, მათ შორის არასრულ თვეზე მომსახურების მიწოდებისას, არის კალენდარული თვის ბოლო დღე.
4.5. წინამდებარე ხელშეკრულების მიზნებისათვის აბონენტის მიერ თანხა გადახდილად ითვლება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც იგი ჩაირიცხება/აისახება კომპანიის საბანკო ანგარიშზე;
4.6. აბონენტი თანახმაა, რომ მის ნაცვლად მესამე პირის მიერ ანგარიშსწორების (ერთჯერადად, პერმანენტულად ან განვადებით) განსახორციელებლად, აბონენტის ანგარიშზე არსებული დავალიანების ჯამური ოდენობის შესახებ ინფორმაცია საჯაროდ ხელმისაწვდომია; აბონენტის ნაცვლად, მესამე პირის მიერ კომპანიასთან ანგარიშსწორება ხორციელდება აბონენტის ყოველგვარი დამატებითი თანხმობის გარეშე; აღნიშნული პირობა არ ართმევს აბონენტს უფლებას, ნებისმიერ დროს მოითხოვოს მისი ჯამური დავალიანების შესახებ ინფორმაციის მესამე პირებზე გაცემის უფლების შეზღუდვა;
4.7. აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფინანსური ვალდებულებების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილია დათმოს მოთხოვნა, მესამე პირის (მაგალითად, საბანკო დაწესებულების) სასარგებლოდ და გადასცეს მას აბონენტის დავალიანების შესახებ მონაცემები;
4.8. კომპანია უფლებამოსილია, აბონენტის დამატებითი თანხმობის გარეშე, აბონენტის სააბონენტო ანგარიშზე არსებული დავალიანების განვადებით გადახდის მიზნით, მესამე პირთან დადოს წერილობითი შეთანხმება ვალის გადაკისრების თაობაზე, რა დროსაც აღნიშნული დავალიანების სრულად დაფარვაზე პასუხისმგებელი ხდება მესამე პირი. ამ შემთხვევაში, შეზღუდული მომსახურების/მომსახურებების აღდგენა ხდება, რეგისტრირებული აბონენტის სახელზე, ხოლო თუ მომსახურების/მომსახურებების მიწოდება (მომსახურებების მიწოდების სააბონენტო ხელშეკრულება) შეწყვეტილია, კომპანია უფლებამოსილია, იმავე სახელშეკრულებო პირობებით, სააბონენტო ანგარიშზე/ანგარიშებზე, მესამე პირის (ვალის გადაკისრების თაობაზე ხელშეკრულების ხელმომწერი პირის) სახელზე განახორციელოს მომსახურებების აქტივაცია და მისი აბონენტად რეგისტრაცია (მომსახურებების მიწოდების სააბონენტო ხელშეკრულების განახლება ახალი აბონენტის სასარგებლოდ);

4.9. ერთი აბონენტის სახელზე რეგისტრირებული რამდენიმე სააბონენტო ანგარიშის შემთხვევაში, ერთ ან რამდენიმე სააბონენტო ანგარიშზე არსებული დავალიანების არსებობისას კომპანია უფლებამოსილია, შესაბამისი მომსახურების საფასურის გადაუხდელობის გამო მომსახურების შეზღუდვის ნაცვლად, განახორციელოს დავალიანების დაფარვა აბონენტის იმ სააბონენტო ანგარიშიდან, სადაც აბონენტს ერიცხება დადებითი ნაშთი. ამავე დროს, აბონენტი კომპანიას ანიჭებს სრულ და შეუზღუდავ უფლებას აბონენტის შემდგომი თანხმობის გარეშე აბონენტის მიერ სააბონენეტო ანგარიშზე/ანგარიშებზე ჩარიცხული თანხები საკუთარი შეხედულებისამებრ მიმართოს ამ ანგარიშზე/ანგარიშებზე არსებული, წინამდებარე ხელშეკრულებიდან გამომდინარე, ელექტრონული საკომუნიკაციო ან მასთან დაკავშირებული სხვა სახის მომსახურების დავალიანების ან/და ვალდებულების დასაფარად.

4.10. შემდგომი გადახდის პირობით მიწოდებული მომსახურებ(ებ)ის აბონენტს, მომსახურების ანგარიში წარედგინება მისი მოთხოვნის შემთხვევაში (მათ შორის, სერვისცენტრებიდან გაცემისა და საკონტაქტო ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნის გზით); მომსახურების ანგარიშის მოთხოვნისა და წარდგენის გზები და მასში შემავალი მონაცემები დეტალურად მოცემულია კომპანიის ვებ გვერდზე.

4.11. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომპანია ვალდებულია უფასოდ მიაწოდოს აბონენტს საანგარიშო პერიოდში (წინამდებარე პუნქტის მიზნებისთვის საანგარიშო პერიოდი მოიცავს მომსახურების მიღების მიმდინარე და წინა დახურულ თვეს) გაწეული მომსახურებ(ებ)ის დეტალური ანგარიში (მათ შორის, სერვისცენტრებიდან გაცემისა და საკონტაქტო ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნის გზით), ხოლო არასაანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში აბონენტს მოთხოვნის შემთხვევაში მიეწოდება კოპანიის მიერ დაწესებული საფასურის გადახდით.

4.12. დეტალური ანგარიშის მოთხოვნისა და წარდგენის გზები და მასში შემავალი ინფორმაცია, ასევე გაცემის ტარიფები დეტალურად მოცემულია კომპანიის ვებ გვერდზე.

4.13. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილია გონივრული ტარიფით მიაწოდოს აბონენტს დამატებითი მონაცემები მომსახურების ანგარიშთან დაკავშირებით, თუკი ასეთ მონაცემებს ამუშავებს მომსახურების მიწოდების მიზნით. ასეთი ტარიფები მოცემული იქნება კომპანიის ვებ გვერდზე.

4.14. კომპანია უფლებამოსილია სხვა ოპერატორთან ან/და მესამე პირთან გაფორმებული შესაბამისი ხელშეკრულების არსებობის შემთხვევაში, სხვა ოპერატორისგან ან/და მესამე პირისგან აბონენტის მიერ მიღებული ელექტრონული საკომუნიკაციო ან/და სხვა მომსახურების საფასურის გადახდა მოსთხოვოს აბონენტს და გადაუხდელობის შემთხვევაში ამავე ხელშეკრულების ან/და რეგლამენტის შესაბამისად განახორციელოს ცალკე მდგომი ფიქსირებული სადენიანი/უსადენო სატელეფონო ქსელით მომსახურების ან/და ამ მომსახურებასთან დაკავშირებული და შეთავაზების ფარგლებში არსებული მომსახურებ(ებ)ის შეზღუდვა ან/და შეწყვეტა წინამდებარე ხელშეკრულებითა და რეგლამენტით გათვალისწინებული წესითა და პირობებით.

4.15. „112“-ის მომსახურების საფასურის დარიცხვა განხორციელდება საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 30 დეკემბერის №660 დადგენილებით გათვალისწინებული წესით.

5. აბონენტის პირველადი ჩართვა და საინსტალაციო სამუშაოები

5.1. კომპანია აკმაყოფილებს აბონენტის პირველადი ჩართვისა და მომსახურებ(ებ)ის მიწოდების შესახებ განცხადებას, მომხმარებელთან დებს სააბონენტო ხელშეკრულებას და უზრუნველყოფს მის ქსელში ჩართვას 20 (ოცი) სამუშაო დღის ვადაში ან განმცხადებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებულ ვადაში:

5.1.1. ტექნიკური პირობის არსებობის შემთხვევაში და, თუ

5.1.2. პირველადი ჩართვისა და მომსახურებ(ებ)ის მიწოდების შესახებ მომხმარებლის განცხადება შეიცავს პირველადი ჩართვისათვის აუცილებელ ზუსტ (სწორ) და სრულ მონაცემს/ინფორმაციას;

5.2. განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, განცხადების მიღებიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში, კომპანია იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყოვნებლივ ეცნობება განმცხადებელს, გარდა იმ შემთხვევისა თუ მხარეებს შორის არსებობს შეთანხმება ჩართვის შესაძლებლობის მოკვლევის განსხვავებული ვადის და შესაბამისად, განცხადების დაკმაყოფილების/დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის ვადის შესახებ.

5.3. არაზუსტი (უსწორო) ან/და არასრული მონაცემების/ინფორმაციის მოწოდების ფაქტის დადგენის შემთხვევაში, განმცხადებელს, ამ ხელშეკრულებითა და რეგლამენტით განსაზღვრულ ვადაში, ეცნობება განცხადების დახარვეზების, მის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმისა და ხარვეზის აღმოფხვრის შემთხვევაში, დაზუსტებული განცხადების ხელახლა განხილვის შესაძლებლობის შესახებ; პირველადი ჩართვის შესახებ დაზუსტებული განაცხადის დაფიქსირების შემთხვევაში, ვადების ათვლა იწყება ახლიდან.

5.4. განმცხადებელი ვალდებულია კომპანიის მიერ აბონენტის პირველადი ჩართვის წინა მოსამზადებელი და საინსტალაციო სამუშაოებისათვის, აგრეთვე სარემონტო/აღდგენითი სამუშაოების ჩატარების მიზნით მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას კომპანიის წარმომადგენელი. დაშვების შეფერხების შემთხვევაში, ამ ხელშეკრულებითა და რეგლამენტით განსაზღვრული ვადების დინება ჩერდება და განახლდება მხოლოდ დაშვების მომენტიდან;

5.5. ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით აბონენტი აცხადებს თანხმობას, რომ კომპანიის მიერ განხორციელდეს საინსტალაციო სამუშაოები, რომლებიც აუცილებელია მომსახურების მისაწოდებლად და იღებს უპირობო ვალდებულებას პასუხისმგებელი იყოს ნებისმიერი სახის მოთხოვნაზე, სარჩელზე ან/და სხვა სახის პრეტენზიაზე (რაც ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე მოიცავს იმ პირების მოთხოვნებს ან/და პრეტენზიებს, რომელთა საკუთრებაზეც/მფლობელობაზეც განხორციელდა ამგვარი საინსტალაციო სამუშაოები), რომელიც შესაძლოა წამოყენებულ იქნას კომპანიის მიმართ საინსტალაციო სამუშაოების მიმდინარეობისას ან/და მის შემდგომ პერიოდში;

5.6. მხარეები თანხმდებიან, რომ თუ საინსტალაციო სამუშაოების შეფერხება/შეუსრულებლობა გამოწვეულია კომპანიისათვის 5.5. პუნქტით განსაზღვრული მოთხოვნების/სარჩელის/პრეტენზიის წაყენებით, რაც იწვევს კომპანიის ვალდებულებების შეუსრულებლობას/შეფერხებას, კომპანია სრულად თავისუფლდება ამგვარი შეუსრულებლობით/შეფერხებით გამოწვეული პასუხისმგებლობისაგან;

5.7. ინსტალაციის საფასური მოცემულია შესაბამის სატარიფო გეგმაში.

5.8. აბონენტისთვის სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ინსტალაციისთვის განკუთვნილი ძირითადი და დამხმარე ტიპის ტერმინალური მოწყობილობების გადაცემა ხდება აბონენტის მიერ მის პირად ვებ პორტალზე გადასაცემი მოწყობილობების ჩამონათვალის გაცნობისა და ელექტრონულად დადასტურების საფუძველზე.

5.9. ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურებების მისაღებად, მომხმარებელს უფლება აქვს გამოიყენოს საკუთარი ტერმინალური მოწყობილობები იმ შემთხვევაში, თუ ტერმინალური მოწყობილობის კომპანიის ქსელში გამოყენება არ არის შეზღუდული კომპანიის მიერ, კანონმდებლობით დადგენილი წესით;

5.10. 5.9. ქვეპუნქტით განსაზღვრული ტერმინალური მოწყობილობების ჩამონათვალი, ასევე, კომპანიის ქსელის ინტერფეისის მახასიათებლები ხელმისაწვდომია კომპანიის ვებგვერდზე;

5.11. კომპანია არ არის პასუხისმგებელი მომსახურების ხარისხზე, თუ მის გაუარესებას იწვევს მომხმარებლის მიერ საკუთარი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა.

5.12. თუ მომხმარებლის მიერ შეძენილი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა ზიანს აყენებს კომპანიის ქსელს ან იწვევს მის ქსელში საზიანო ხელშეშლებს, კომპანია უფლებამოსილია, შეუწყვიტოს მას მომსახურების მიწოდება.

6. მომსახურებ(ებ)ის დროებითი შეჩერება (დაპაუზება)

6.1. აბონენტი უფლებამოსილია, შეაჩეროს (დააპაუზოს) კომპანიის მიერ მიწოდებული ნებისმიერი მომსახურების მიღება დროებით;

6.2. მომსახურებ(ებ)ის დროებითი შეჩერების (დაპაუზების) ერთჯერადად მაქსიმალური პერიოდია არასრული 12 (თორმეტი) თვე (მომსახურების დროებით შეჩერების დღიდან თვის ბოლომდე პერიოდს დამატებული მომდევნო სრული 11 (თერთმეტი) თვე);

6.3. მომსახურებ(ებ)ის დროებითი შეჩერების (დაპაუზების) ვადის ამოწურვის შემდეგ, შეჩერებული (დაპაუზებული) მომსახურებების მიწოდება ავტომატურად აღდგება, თუ ვადის ამოწურვამდე, აბონენტი არ დააფიქსირებს მომსახურების დროებითი შეჩერების ვადის გაგრძელების სურვილს;

6.4. მომსახურებ(ებ)ის დროებითი შეჩერების (დაპაუზების), ასევე ვადის გაგრძელების თაობაზე აბონენტი განაცხადს აკეთებს კომპანიის სერვის-ცენტრში წერილობითი განაცხადის შეტანით;

6.5. მომსახურების დროებითი შეჩერებისათვის (დაპაუზებისათვის) აუცილებელია, რომ აბონენტს შესაბამის სააბონენტო ანგარიშზე არ ერიცხებოდეს მინიმალური (წინა თვის ბოლო რიცხვის ჩათვლით დარიცხული) დავალიანება.

6.6. მომსახურების დროებითი შეჩერების (დაპაუზების) შემთხვევაში აბონენტს უნარჩუნდება სააბონენტო ნომერი, ასევე აბონენტის სარგებლობაში რჩება ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების ის ნაწილი, რომელიც გამოიყენება აბონენტისათვის მომსახურებ(ებ)ის მისაწოდებლად (კომპანიის მიერ არ ხდება სხვა მომხმარებლებისათვის მომსახურების მისაწოდებლად მათი გამოყენება მომსახურებ(ებ)ის დროებითი შეჩერების (დაპაუზების) პერიოდში, რათა აბონენტის მიერ მომსახურებ(ებ)ის მიწოდების განახლების თაობაზე განაცხადის მიღებისთანავე იყოს შესაძლებელი მომსახურებ(ებ)ის მიწოდების განახლება); მომსახურების დროებითი შეჩერების (დაპაუზების) პერიოდში აბონენტის მიერ მომსახურებ(ებ)ის მიწოდებისათვის გამოყენებული სააბონენტო ნომრისა და შესაბამისი ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების სარგებლობაში დატოვებისათვის (შენახვის/მოცდენისათვის) დადგენილი საფასური (მომსახურების დროებითი შეჩერების (დაპაუზების) საფასური) მოცემულია შესაბამისი მომსახურების სატარიფო გეგმაში, რომელიც თან ერთვის ამ ხელშეკრულებას;

6.7. მომსახურების დროებითი შეჩერების (დაპაუზების) საფასურის გადაუხდელობის შემთხვევაში, მომსახურების დროებით შეჩერება (დაპაუზება) უქმდება და ავტომატურად ირთვება დროებით შეჩერებული (დაპაუზებული) მომსახურებ(ებ)ის შეზღუდვის იმ რეჟიმში, რომელ რეჟიმშიც გადავიდოდა ორმხრივად ჩართული მომსახურება ყოველთვიური საფასურის გადაუხდელობისას (კონკრეტული მომსახურების სახისათვის დადგენილი სტანდარტული პირობებით);

6.8. მომსახურების დროებით შეჩერების (დაპაუზების) საფასურის დარიცხვა და გადახდა ხდება შეჩერებული მომსახურებების ყოველთვიური სააბონენტო გადასახდელის გადახდის წესის ანალოგიურად;

6.9. მომსახურებ(ებ)ის დროებით შეჩერების (დაპაუზების) წესი, პირობები და ტარიფები მოცმულია სატარიფო გეგმებში, ასევე განთავსებულია კომპანიის ვებ გვერდზე.

7. დაზიანების აღმოფხვრის პირობები და ვადები

7.1. დაზიანება არის კავშირის დარღვევის ყოველი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, მომხმარებლის (აბონენტის) გამოკითხვით და რომელიც ზღუდავს შეთავაზებული მომსახურებებიდან ერთ-ერთს. კომპანიის მიერ დაზიანების აღმოფხვრა ხორციელდება ამ ხელშეკრულებითა და რეგლამენტით განსაზღვრული პირობებითა და ვადებში;

7.2. დაზიანების შემთხვევაში, აბონენტი წერილობით განცხადებას წარადგენს კომპანიის სერვის ცენტრში ან ტოვებს ზეპირ შეტყობინებას სატელეფონო ნომერზე - (032) 2 100 200; კომპანია ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება დაზიანების ლოკაციის (ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან კომპანიის ან აბონენტის მხარე) თაობაზე, მისი დადგენისთანავე;

7.3. იმ შემთხვევაში, თუ:

7.3.1. დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან კომპანიის მხარესაა, დაზიანების აღმოფხვრის ვალდებულება ეკისრება კომპანიას;

7.3.2. დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან აბონენტის მხარესაა, კომპანია უფლებამოსილია შესთავაზოს მას დაზიანების აღმოფხვრა, როგორც დამატებითი მომსახურება, კომპანიის მიერ განსაზღვრული პირობებითა და ვადებში, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

7.4. კომპანია აბონენტის განაცხადის/შეტყობინების საფუძველზე იმავდროულად ხსნის დაზიანების ბილეთს, სადაც მოცემულია დაზიანების მოკლე აღწერილობა; დაზიანების ბილეთში აღიწერება დაზიანების აღმოფხვრის ყველა გატარებული ღონისძიება, ზუსტი დროის მითითებით;

7.5. 7.3.1 ქვეპუნქტით განსაზღვრული დაზიანების ხანგრძლივობად ითვლება დაზიანების თაობაზე განაცხადის/შეტყობინების რეგისტრაციის (დაზიანების ბილეთის გახსნის) მომენტიდან, მისი აღმოფხვრის მომენტამდე პერიოდი, რაც გამოითვლება რეგლამენტით დადგენილი წესით.

7.6. 7.3.1. ქვეპუნქტით განსაზღვრული დაზიანებ(ებ)ის აღმოფხვრის ვად(ებ)ის გადაცილებად არ ჩაითვლება და ვადის დინება ჩერდება შემდეგ პატივსადებ შემთხვევებში:

7.6.1. საჰაერო კაბელის დაზიანების აღმოფხვრა დადგენილ ვადაში შეუძლებელია, მეტეოროლოგიური პირობების გამო; ამ შემთხვევაში, ვადის დინება ჩერდება შესაბამისი მეტეოროლოგიური პირობების დადგომამდე, პერიოდით;

7.6.2. დაზიანების აღმოფხვრას სჭირდება სახელმწიფო/მუნიციპალური უწყებების მიერ სპეციალური ნებართვის/თანხმობის გაცემა ან მესამე პირთა საკუთრებაში არსებულ უძრავ ქონებაზე მესაკუთრეთა / მეიჯარეთა თანხმობების მოპოვება ან თუ მესამე პირთა მიერ წარმოებული სამუშაოებისა ან სხვა ნებისმიერი შემაფერხებელი გარემოების გამო, ვერ ხერხდება დაზიანების აღმოფხვრის ლოკაციაზე მისვლა; ასეთ შემთხვევებში, დინება ჩერდება შესაბამისი ნებართვის / თანხმობის მოპოვების ან/და შესაბამისი სამუშაოების დასრულებამდე / შემაფერხებელ გარემოებათა აღმოფხვრის პერიოდით;

7.6.3. კიბერშეტევის/ჰაკერული თავდასხმისას; ამ შემთხვევაში, ვადის დინება ჩერდება აღნიშნული შეტევის/თავდასხმის დაძლევის პერიოდით;

7.6.4. დაზიანების აღმოფხვრის ლოკაციაზე ელ. ენერგიის შეწყვეტის გამო; ამ შემთხვევაში, ვადის დინება ჩერდება ელ. ენერგიის მოწოდების აღდგენამდე პერიოდით;

7.6.5. დაზიანების აღმოსაფხვრელი სამუშაოების წარმოება ფერხდება, ჭიანურდება ოპერატორისაგან დამოუკიდებელი მიზეზით, მათ შორის, შესაბამისი უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვის შეუძლებლობის გამო; ამ შემთხვევაში, ვადის დინება ჩერდება შემაფერხებელი მიზეზების აღმოფხვრამდე პერიოდით;

7.6.6. დაზიანების აღმომფხვრელი ჯგუფის ვიზიტი გადაიდო აბონენტის მოთხოვნით; ამ შემთხვევაში, ვადის დინება ჩერდება აბონენტთან შეთანხმებული ვადით;

7.6.7. დაზიანების აღმომფხვრელი ჯგუფის აბონენტის მიერ არ დაშვების შემთხვევაში; ამ შემთხვევაში ვადის დინება ჩერდება ჯგუფის დაშვებამდე, პერიოდით;

7.6.8. აბონენტი არ პასუხობს დაზიანების აღმომფხვრელი ჯგუფის ზარს, ვიზიტის დროის შესათანხმებლად ან თუ აბონენტის მიერ დაფიქსირებული საკონტაქტო მონაცემები არასწორია და ვერ ხდება მასთან დაკავშირება - აბონენტის ხელმეორედ დაკავშირებისა და ვიზიტის ზუსტი დროის შეთანხმებამდე, ვადით.

7.7. 7.6.6. – 7.6.8. ქვეპუნქტებით განსაზღვრული კომპანიისაგან დამოუკიდებელი და პატივსადები მიზეზით დაზიანების აღმოფხვრის ვადის დინებაშეჩერებული პერიოდი არ ექვემდებარება კომპენსირებას;

7.8. მასშტაბური ავარიის, აგრეთვე სხვა ისეთი გაუთვალისწინებელი გარემოებების შემთხვევაში, რაც შეუძლებელს ხდის მომსახურების მიწოდებას, კომპანიის სოციალური პლატფორმების ან/და ვებ გვერდის საშუალებით აფრთხილებს აბონენტებს. მას შემდეგ, რაც კომპანიისთვის ცნობილი გახდება დაზიანების სახეობა, იგი ვალდებულია აგრეთვე გამოაქვეყნოს ინფორმაცია მომსახურების შეწყვეტის მიზეზისა და სავარაუდო ხანგრძლივობის თაობაზე;

7.9. დაზიანების აღმოფხვრის პირობებსა და ვადებთან დაკავშირებული საჩივრების (პრეტენზიების) განხილვა ხორციელდება ამ ხელშეკრულებისა და რეგლამენტის შესაბამისად; დაზიანების აღმოფხვრის თაობაზე აბონენტის საჩივრის (პრეტენზიის) განხილვისას, დაზიანების ბილეთი ძირითადი წერილობითი მტკიცებულებაა.

8. მომსახურების შეზღუდვის ზოგადი პირობები

8.1. მომსახურების შეზღუდვა, შეწყვეტა, პორტირება და აღდგენა ხორციელდება ამ ხელშეკრულებისა და რეგლამენტის პირობათა შესაბამისად;

8.2. მომსახურების (მომსახურებების) მიწოდება შეიძლება **შეიზღუდოს დროებით, სრულად ან ნაწილობრივ,** კომპანიის ინიციატივით შემდეგ შემთხვევებში:

8.2.1. წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული და აბონენტის მიერ მიღებული მომსახურებ(ებ)ის საფასურის, ასევე, სავალდებულო დეპოზიტის, ამ ხელშეკრულებითა და შესაბამისი სატარიფო გეგმით განსაზღვრულ ვადებში გადაუხდელობის (დავალიანების წარმოშობის) შემთხვევაში;

8.2.2. თუ კომპანიას გააჩნია საფუძვლიანი ეჭვი, რომ აბონენტისათვის მიწოდებული მომსახურება გამოყენებულია ხელშეკრულების 3.2.2. პუნქტით განსაზღვრული მიზნებით („ფროდი“) კომპანია უფლებამოსილია დაუყოვნებლივ შეუზღუდოს აბონენტს ერთი ან რამდენიმე ხელშეკრულების ფარგლებში მიწოდებული ყველა ან/და ნებისმიერი სახის მომსახურება;

8.2.3. კომპანიის მიერ გეგმიური პროფილაქტიკური სამუშაოების ჩატარებისას, რეგლამენტით დადგენილი წესით აბონენტის წინასწარი ინფორმირების პირობით;

8.2.4. ამ ხელშეკრულებითა და კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა შემთხვევებში.

8.3. კომპანიის მიერ მომსახურების შეზღუდვა (გარდა წინასწარი გადახდის პირობით მიწოდებული მომსახურებისა) მოხდება აბონენტის წინასწარი შეტყობინებიდან არაუადრეს 3 (სამი) დღისა.

8.4. კომპანია უფლებამოსილია **აბონენტს შეუზღუდოს მომსახურება** წინასწარი გაფრთხილების გარეშე, თუ აბონენტის ქმედება საფრთხეს უქმნის კომპანიის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას ან სხვა მომხმარებლებს უზღუდავს კომპანიის მიერ გაწეული მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას ან ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ან მომსახურების გამოყენებით სხვაგვარად აყენებს ზიანს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის კომპანიას ან მომხმარებლებს, ასევე, თუ აბონენტი არ ასრულებს განვადების შესახებ ხელშეკრულების პირობებს, რაც უნდა აისახოს განვადების ხელშეკრულებაში.

8.5. მომსახურების ნაწილობრივ (სატელეფონო მომსახურების შემთხვევაში - გამავალი ზარის) შეზღუდვის შემთხვევაში, საერთო სარგებლობის სატელეფონო საკომუნიკაციო მომსახურების მიმღებ აბონენტს შესაძლებლობა ექნება განახორციელოს ზარები საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებზე და კომპანიის ცხელ ხაზზე და მიიღოს შემომავალი ზარები, ხოლო მომსახურების მიწოდების სრულად (სატელეფონო მომსახურების შემთხვევაში - ორმხრივად, შემომავალი და გამავალი ზარების) შეზღუდვის დროს განახორციელოს ზარები საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებზე.

8.6. შ

8.7. კომპანია უფლებამოსილია დაადგინოს ერთიანი უწყვეტი ზარის მაქსიმალური ხანგრძლივობა, ზოგორც კომპანიის შიდა ქსელში, ისე სხვა ოპერატორის მიმართულებით (ქსელის გარეთ) განხორციელებულ ან/და სხვა ოპერატორისაგან შემომავალ ზარზე, რაც განთავსდება კომპანიის ვებგვერდზე (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

9. მომსახურების შეწყვეტის ზოგადი პირობები

9.1. მომსახურება შესაძლებელია **შეწყდეს:**

9.1.1. **მხარეთა შეთანხმებით;**

9.1.2. **კომპანიის ინიციატივით,** აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების დარღვევის შემთხვევაში, აბონენტისთვის ხელშეკრულების შეწყვეტის თაობაზე ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნის პირობით:

9.1.2.1. არაუადრეს მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევისა, ადგილობრივი ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიწოდებისას.

9.1.2.2. არაუადრეს მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 45 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევისა, სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებისას (გარდა ადგილობრივი ქსელებითა და საშუალებების მომსახურების მიწოდების შემთხვევისა).

9.1.2.3. კომპანიის მიერ ხელშეკრულებაში ცვლილება/დამატებების ცალმხრივად შეტანის თაობაზე აბონენტისთვის გაგზავნილი ინდივიდუალური შეტყობინების მიღებიდან საამისოდ დადგენილ და შეტყობინებაში მითითებულ ვადაში აბონენტის მხრიდან ცვლილება/დამატებების შეტანაზე უარის თქმის (დაუთანხმებლობის) შემთხვევაში.

9.1.3. **აბონენტის ინიციატივით,** კომპანიისთვის ხელშეკრულების შეწყვეტის შესახებ წერილობითი (თუ შეწყვეტა იმავდროულად მოითხოვს აბონენტისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული

ტერმინალური მოწყობილობების დაბრუნებას) ან ზეპირი (ცხელ ხაზზე პერსონალური კოდის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) საშუალებით) მომართვის გზით, შეწყვეტის დღისთვის კომპანიის წინაშე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული (მიღებული/გაწეული) მომსახურებ(ებ)ის შედეგად წარმოქმნილი ნებისმიერი გადასახდელი თანხის/დავალიანების სრულად დაფარვისა და წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა ვალდებულების (მათ შორის, აბონენტის დროებით სარგებლობაში გადაცემული ტერმინალური მოწყობილობების დაბრუნების) შესრულების პირობით; აბონენტს არ დაეკისრება დამატებითი გადასახდელების (მაგალითად, სააბონენტო ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტის გამო ჯარიმა) გადახდა, თუ ხელშეკრულებას ცალმხრივად წყვეტს კომპანიის მიერ ხელშეკრულების პირობების იმგვარი ცვლილების გამო, რამაც გამოიწვია მომსახურების პირობების გაუარესება; ამ შემთხვევაში, გადახდას ექვემდებარება:

9.1.3.1. შეთანხმებული ღირებულება ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების პროპორციულად,

9.1.3.2. აბონენტის დროებით სარგებლობაში გადაცემული (და არდაბრუნებული ან/და დაზიანებული/განადგურებული) ტერმინალური მოწყობილობების შესაბამისი საბაზრო ღირებულება,

9.1.3.3. მომსახურების პირველადი ჩართვის/ინსტალაციის საფასური, თუკი ის გადანაწილებული/გადავადებული იყო ხელშეკრულების მოქმედების განსაზღვრულ პერიოდზე ან ვადით და მომხმარებელს ის არ გადაუხდია სრულად.

9.1.3.4. ტერმინალური მოწყობილობის ღირებულების სააბონენტი ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისათვის დარჩენილი გადაუხდელი ნაწილის გადახდა, თუ კომპანიამ აბონენტს მიჰყიდა ტერმინალური მოწყობილობა მისი ღირებულების განვადებით გადახდის პირობით ან ამ მოწყობილობის ღირებულება გაითვალისწინა ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელში;

9.1.4. აბონენტის დროებით სარგებლობაში გადაცემული ნომრის ამ ხელშეკრულებისა და რეგლამენტით განსაზღვრული წესით სხვა ოპერატორის ქსელში **პორტირების** შემთხვევაში;

9.1.5. აბონენტის **ლიკვიდაციის** დამადასტურებელი დოკუმენტის კომპანიის მიერ მოპოვების /კომპანიისთვის წარმოდგენის დღიდან;

9.1.6. ამ ხელშეკრულებითა და კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა შემთხვევებში.

9.2. კომპანიას უფლება აქვს, მომსახურების (ხელშეკრულების) **შეწყვეტისას, არ გაითვალისწინოს** 9.1.2. პუნქტით განსაზღვრული ვადები, თუ აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის კომპანიის 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.

9.3. კომპანია უფლებამოსილია შეუწყვიტოს აბონენტს როგორც ცალკე მდგომი, ისე ერთიანი სააბონენტო ანგარიშის ფარგლებში მიწოდებული ყველა ის მომსახურება, რომლის მიწოდებაც აბონენტისათვის ხორციელდება ერთი და იგივე ტექნოლოგიით და ერთ-ერთი მათგანის მიწოდება ტექნიკურად დამოკიდებულია მეორის მიწოდების უწყვეტობაზე, ან მომსახურებების მიწოდება ხდება ერთი ხელშეკრულების ფარგლებში, მომსახურების ერთიანი პაკეტის სახით და საფასურით.

9.4. მომსახურების (მომსახურებების) შეწყვეტა (ხელშეკრულების შეწყვეტა) არ ათავისუფლებს აბონენტს, შეწყვეტილი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებების სრულად და ჯეროვნად შესრულებისაგან;

9.5. ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრულ შემთხვევებში, მომსახურების/ხელშეკრულების შეწყვეტისას (გარდა აბონენტის ინიციატივით მომსახურების მიღების/ხელშეკრულების შეწყვეტისა), აბონენტი ვალდებულია დაუბრუნოს კომპანიას მისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული ტერმინალური მოწყობილობები - მომსახურების/ხელშეკრულების შეწყვეტის თარიღამდე. აბონენტის ინიციატივით მომსახურების მიღების/ხელშეკრულების შეწყვეტისას აბონენტი ვალდებულია დაუბრუნოს კომპანიას მისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული ტერმინალური მოწყობილობები ხელშეკრულების შეწყვეტისთანავე.

9.6. ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვადაში ტერმინალური მოწყობილობების დაუბრუნებლობა ან მათი გაუმართავ მდგომარეობაში დაბრუნება ჩაითვლება ტერმინალური მოწყობილობების აბონენტის მიერ შესყიდვად, რისთვისაც მას მოწყობილობების დაბრუნებისთვის ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვადების ამოწურვისთანავე დაერიცხება და გადასახდელი ექნება ტერმინალური მოწყობილობების, ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისათვის არსებული შესაბამისი საბაზრო ღირებულება, რომელიც გადახდილ უნდა იქნას თანხის დარიცხვიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) დღისა. **კომპანიის ინიციატივით** მომსახურების შეწყვეტისას ტერმინალური მოწყობილობების არდაბრუნებისას:

9.6.1. დარიცხული საბაზრო ღირებულების აბონენტის მიერ გადახდის შემთხვევაში, მაგრამ დარიცხვიდან არა უმეტეს 1 (ერთი) წლის განმავლობაში, აბონენტის/პირის მიერ კომპანიის ტერმინალური მოწყობილობების დაბრუნების შემთხვევაში, დარიცხული ტერმინალური მოწყობილობების საბაზრო ღირებულება აბონენტს უბრუნდება უკან,

9.6.2. ხოლო დარიცხული საბაზრო ღირებულების გადაუხდელობის შემთხვევაში, მაგრამ დარიცხვიდან არა უმეტეს 1 (ერთი) წლის განმავლობაში, აბონენტის/პირის მიერ კომპანიის ტერმინალური მოწყობილობების დაბრუნების შემთხვევაში, დარიცხული ღირებულება კორექტირდება; ამასთან, კომპანია არ არის შეზღუდული, აბონენტს შესთავაზოს ტერმინალური მოწყობილობების დაბრუნება 1 წლამდე ვადაშიც, ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნის გზით.

9.7. ფასიანი ნომრით / VIP სააბონენტო ნომრით სატელეფონო მომსახურების მიმღებ პირთან სააბონენტო ხელშეკრულების შეწყვეტისა და სატელეფონო მომსახურების გაუქმების შემთხვევაში, იმავე ფასიანი / VIP ნომრით სატელეფონო მომსახურების ხელახალი აქტივაციისა და შესაბამისი მომსახურების მისაღებად ახალი სააბონენტო მომსახურების ხელშეკრულების დადების სურვილის შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია, გარდა შეწყვეტილი სააბონენტი ხელშეკრულების საფუძველზე წარმოშობილი და არახანდაზმული დავალიანებისა და ინსტალაციის საფასურის (ასეთის არსებოსის) გადახდისა, ხელახლა გადაიხადოს ფასიანი/ VIP ნომრის გააქტიურების მომენტისთვის მოცემულ ნომერზე კომპანიის მიერ დადგენილი შესაბამისი საფასური (ფასები იხ. კომპანიის ვებ-გვერდზე).

10. ნომრის პორტირების ზოგადი წესი

10.1. აბონენტი უფლებამოსილია, კომპანიის მიერ დროებით სარგებლობაში გადაცემული სააბონენტო ნომრის უცვლელად (შენარჩუნებით), დაპორტირდეს (გადავიდეს) სხვა ავტორიზებული პირის შესაბამის ქსელში მომსახურებების მისაღებად ან სხვა ავტორიზებული პირის ქსელიდან (დაპორტირდეს) გადმოვიდეს კომპანიის შესაბამის ქსელში, კომპანიის მომსახურებების მისაღებად.

10.2. აღნიშნული მიზნით აბონენტი ვალდებულია განცხადებით მიმართოს მიმღებ ოპერატორს.

10.3. ფიქსირებულ ქსელში პორტირებისას მიმღებ ოპერატორთან მოწმდება მომსახურების პირველადი ჩართვისთვის აუცილებელი ტექნიკური საშუალების არსებობა;

10.4. ტექნიკური საშუალების არსებობის დადასტურების შემთხვევაში, განაცხადი იგზავნება დონორ ოპერატორთან, საიდანაც პასუხი იგზავნება 1 (ერთი) სამუშაო დღის ვადაში;

10.5. პორტირებაზე აბონენტს შესაძლოა ეთქვას უარი, თუ სახეზეა შემდეგი გარემოებები: აბონენტს აქვს წინა თვის/თვეების დავალიანება; აბონენტი დონორი ოპერატორის ქსელში ჩართულია 30 დღეზე ნაკლები ვადით ან ნომერი არ ეკუთვნის განმცახდებელს;

10.6. დადებითი პასუხის შემთხვევაში, აბონენტი უნდა გამოცხადდეს მიმღები ოპერატორის სერვის ცენტრში ხელშეკრულების დასადებად ერთი თვის ვადაში. თუ აღნიშნულ ვადაში აბონენტი არ გამოცხადდება, ნომერი ბრუნდება დონორ ოპერატორთან;

10.7. სხვა ოპერატორის სააბონენტო ნომრით კომპანიის ფიქსირებულ ქსელში პორტირებისას აბონენტი იხდის ფიქსირებულ ქსელით სატელეფონო მომსახურების ინსტალაციის სტანდარტულ ღირებულებას;

10.8. სხვა ოპერატორის სააბონენტო ნომრის კომპანიის ფიქსირებულ ქსელში პორტირებისას კომპანია აცნობებს აბონენტს დონორი ოპერატრის კუთვნილი მიმდინარე დავალიანების შესახებ და აბონენტი

ვალდებულია დაფაროს აღნიშნული დავალიანება ინფორმირებიდან არაუგვიანეს 3 (სამი) სამუშაო დღისა, წინააღმდეგ შემთხვევაში, პორტირებულ ნომერზე იზღუდება მომსახურება;

10.9. კომპანიიდან აბონენტის სხვა ოპეტორთან პორტირების შემთხვევაში მიმღებ ოპერატორს კომპანიიდან ეცნობება პორტირებული აბონენტის მიერ დავალიანების დაფარვის ვადის შესახებ, რომლის დაფარვაც აბონენტს შეუძლია მხოლოდ კომპანიის (დონორი ოპერატორის) მომსახურების ოფისებში. დავალიანების გადაუხდელობის შემთხვევაში პორტირებულ ნომერზე მომსახურება შეიზღუდება.

10.10. პორტირების სხვა დეტალები განთავსებულია კომპანიის ვებ გვერდზე.

11. საჩივრები /საპრეტენზიო განაცხადები და დავები

11.1. მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღდგენის საფუძველს წარმოადგენს საჩივარი, რომლის წარმოდგენის უფლება აქვს:

11.1.1. მომხმარებელს (ბოლო მომხმარებელს/აბონენტს, რომელიც საკუთარი მოხმარებისათვის იყენებს ან განზრახული აქვს გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით განხორციელებული მომსახურება და მიზნად არ ისახავს მის შემდგომ მიყიდვას სხვა მომხმარებელზე);

11.1.2. მომხმარებლის უფლებამოსილ წარმომადგენელს;

11.1.3. სხვა დაინტერესებულ მხარეს, საქართველოს კანონმდებლობით ზუსტად განსაზღვრულ შემთხვევებში; დაინტერესებული მხარეა ნებისმიერი პირი, რომლის ინტერესები პირდაპირ და ღიად არის დაკავშირებული კომპანიის მიერ გაწეულ მომსახურებასთან და რომელსაც შესაძლოა ზიანი მიადგეს „სილქნეტის“ მიერ სააბონენტო ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დარღვევით გაწეული მომსახურებებით.

11.2. მომხმარებლის საჩივარი წარედგინება კომპანიის „საჩივრების განყოფილებას“:

11.2.1. წერილობით, მომსახურების მიმწოდებლის საფოსტო მისამართზე: წინამძღვრიშვილის N95; 0112, თბილისი, ასევე კომპანიის სერვისცენტრებში;

11.2.2. მომსახურების მიმწოდებლის ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: contact@silknet.com

11.2.3. კომპანიის ვებ გვერდზე: www.silknet.com

11.2.4. ზეპირი ფორმით, უფასო მუდმივმოქმედი 24-საათიანი ცხელი ხაზით - (032) 2100 100/200.

11.3. აბონენტის საჩივრისა და საპრეტენზიო განცხადების რეგისტრაციის მომენტიდან კომპანიის შესაბამისი სამსახური იწყებს საჩივრის/პრეტენზიის განხილვის წარმოებას, კომპანიის „საჩივრების განყოფილების“ დებულების საფუძველზე;

11.4. აბონენტის საჩივრისა და პრეტენზიის განხილვა და გადაწყვეტილების მიღება უნდა განხორციელდეს საჩივრის/პრეტენზიის რეგისტრაციიდან არაუგვიანეს 15 (თხუთმეტი) დღისა, ხოლო გადაწყვეტილების აბონენტისთვის გაგზავნა - გადაწყვეტილების მიღებიდან 5 (ხუთი) დღის ვადაში; მიღებული გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს კომისიაში, კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ან სასამართლოში; საჩივრის/პრეტენზიის განხილვის პერიოდში კომპანია არ არის ვალდებული უზრუნველყოს აბონენტისთვის მომსახურებ(ებ)ის უწყვეტად მიწოდება;

11.5. საჩივრის განხილვის საფუძველზე მიიღება ერთ-ერთი შემდეგი გადაწყვეტილება:

11.5.1. საჩივრის სრულად დაკმაყოფილების თაობაზე

11.5.2. საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ

11.5.3. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ;

11.6. აბონენტს, საჩივრის / პრეტენზიის განხილვის საფუძველზე მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ ეცნობება შემდეგი ფორმით:

ა) საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეგზავნება ერთ-ერთი შემდეგი ფორმით (უპირატესობა ენიჭება აბონენტისთვის გადაწყვეტილების ჩაბარების ყველაზე სწრაფ ფორმას):

ა.ა) საფოსტო მისამართზე,

ა.ბ) ელექტრონულ ფოსტაზე,

ა.გ) საკომუნიკაციო პლატფორმების, მათ შორის, Viber ან Messenger ან WhatsApp საშუალებით,

ა.დ) ინტერნეტში, შესაბამის ლინკზე ატვირთვით, რომელიც აბონენტს გაეგზავნება საკონტაქტო მობილურ ნომერზე სმს შეტყობინებით,

ა.ე) კომპანიის კანცელარიაში ან მომსახურების ცენტრში პირადად ჩაბარებით (მომხმარებლის თანხმობით/მოთხოვნით);

ბ) საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილებაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეგზავნება იმავე ფორმების გამოყენებით, რომელი ფორმებიც გამოიყენება საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თაობაზე გადაწყვეტილების ჩაბარებისთვის;

გ) საჩივრის სრულად დაკმაყოფილების თაობაზე გადაწყვეტილება მოხმარებელს შეიძლება ეცნობოს ზეპირი ფორმით ან სმს შეტყობინებით, მის მიერ მითითებულ საკონტაქტო სატელეფონო ნომერზე.

11.7. თუ აბონენტს არა აქვს არც ერთი ზემოაღნიშნული საკომუნიკაციო ფორმა ან იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტმა კომპანიას არ მიაწოდა ან შეცდომით მიაწოდა ელექტრონული ფოსტის მისამართი (ვერ/არ იგზავნება), ხოლო მის მიერ მითითებულ საფოსტო მისამართზე გადაწყვეტილება ვერ ჩაბარდა, აბონენტის დროული ინფორმირების ვალდებულების შესრულების მიზნით, კომპანია უფლებამოსილია გამოიყენოს აბონენტის ინფორმირების ზეპირი ფორმა საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის ან საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ გადაწყვეტილებების გასაცნობად;

11.8. მხარეები შეეცდებიან დავა დაასრულონ მორიგებით; მხარეებს უფლება აქვთ, დავის გადაწყვეტის მიზნით მიმართონ სასამართლოს; აბონენტი უფლებამოსილია დავის განხილვის მიზნით მიმართოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს, კომისიას ან სასამართლოს.

12. კონფიდენციალურობა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვა

12.1. მხარეები ვალდებული არიან დაიცვან მეორე მხარისაგან მიღებული ნებისმიერი სახის ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, გარდა ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული და საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული გამონაკლისი შემთხვევებისა;

12.2. კონფიდენციალურობის დაცვის ვალდებულება არ ვრცელდება ინფორმაციაზე:

12.2.1. რომელიც საქართველოს კანონმდებლობის დარღვევის გარეშე, ცნობილი იყო ინფორმაციის მიმღები მხარისათვის მეორე მხარის მიერ შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდებამდე;

12.2.2. რომლის გამჟღავნებაც მოხდება მხარეთა მიერ საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა დაცვით და შესასრულებლად (მათ შორის, რომელიმე მხარის მიერ სასამართლო წესით უფლებების განსახორციელებლად);

12.2.3. რომლის მოპოვებაც შესაძლებელია სხვა, მათ შორის, საჯაროდ ხელმისაწვდომი წყაროებიდან;

12.2.4. რომელიც არის ან გახდება მესამე პირისათვის ხელმისაწვდომი მხარეთა წერილობითი შეთანხმებით, მათ შორის, ამ ხელშეკრულების საფუძველზე;

12.2.5. რომლის გადაცემის ვალდებულებაც კომპანიას აქვს უფლებამოსილი ორგანოს (კომისია, სასამართლო, საგამოძიებო ორგანოები და ა.შ.) მომართვის შემთხვევაში, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი შესაბამისი საფუძვლის არსებობისას.

12.3. აბონენტი კომპანიას ანიჭებს უპირობო უფლებას, აბონენტის დამატებითი წინასწარი ან შემდგომი თანხმობის / აქცეპტის გარეშე აბონენტის შესახებ ინფორმაცია გადასცეს მის „შვილობილ კომპანიებს“ ან სხვა

აფილირებულ პირებს, აბონენტისათვის სხვადასხვა ტიპის მომსახურების შეთავაზების მიზნით, იმ პირობით, რომ:

12.3.1. ამგვარი ინფორმაცია შემოიფარგლება მხოლოდ იმ ინფორმაციით, რაც აუცილებელია ამგვარი მომსახურების შესათავაზებლად ან/და ხელშეკრულებით განსაზღვრული მიზნების განსახორციელებლად;

12.3.2. ინფორმაციის მიმღები პირები დაიცავენ ზემოაღნიშნულ დებულებებს ინფორმაციის კონფიდენციალობასთან დაკავშირებით.

12.4. მხარეები თანხმდებიან, რომ აბონენტის პერსონალური კოდი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)/ პინ კოდი წარმოადგენს კონფიდენციალურ ინფორმაციას, რომლის გადაცემაზე/დაცვაზე პასუხისმგებელია აბონენტი; შესაბამისად, აბონენტის პერსონალური კოდის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ან/და პინ კოდის საშუალებით განხორციელებული ნებისმიერი ქმედება ითვლება აბონენტის მიერ განხორციელებულად და ამგვარი ქმედების ნებისმიერ შედეგებზე, სრულად და ერთპიროვნულად პასუხისმგებელია აბონენტი.

12.5. ყოველგვარი ორაზროვნებისა და ეჭვის გამოსარიცხად, აბონენტი ვალდებულია პინ კოდის/ პერსონალური კოდის (ასეთის არსებობის შემთხვევასი) გამოყენებამდე გაეცნოს მათი მოხმარების წესებს, რომელიც განთავსებულია კომპანიის ვებ გვერდზე, შესაბამისად, აბონენტის/მომხმარებლის მიერ, ამა თუ იმ პროდუქტის/მომსახურების შეძენის/შეზღუდვის/შეჩერების/გაუქმების ან სხვა მიზნით პინ კოდის/პერსონალური კოდის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) გამოყენება (დასახელება ან პროგრამულად შეყვანა), ნიშნავს რომ აბონენტი/მომხმარებელი სრულად იცნობს და ეთანხმება პინ კოდის/პერსონალური კოდის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) გამოყენების მომენტში შესაბამისი პროდუქტის/მომსახურების შეძენის/შეზღუდვის/შეჩერების/გაუქმების ან სხვა მიზნით გამოყენების პირობებს.

12.6. მომსახურებით სარგებლობისთვის კომპანია აბონენტს გამოუყოფს სააბონენტო ნომერს, პაროლსა და/ან სხვა კოდებს. კომპანიამ შესაძლებელია შეცვალოს აღნიშნული მონაცემები ტექნიკური, საოპერაციო ან სხვა მიზნებისათვის ან სახელმწიფო სტრუქტურების მიერ გამოცემული რეგულაციებისა თუ გადაწყვეტილებების გამო. ამგვარი ცვლილებების შესახებ აბონენტი ინფორმირებული იქნება დადგენილ ვადებში. აბონენტს არა აქვს ამ მონაცემებზე რაიმე სახის უფლება ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდეგ, თუ კანონით სხვა რამ არ არის დადგენილი;

12.7. წინამდებარე ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით „აბონენტი“ კომპანიას ანიჭებს უფლებამოსილებას მისი (აბონენტის) ინფორმაცია გადაამოწმოს სსიპ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს“ მონაცემთა ბაზაში. აბონენტი ასევე იძლევა თანხმობას, რომ კომპანია უფლებამოსილია აბონენტის კრედიტუნარიანობის შეფასების თუ სხვა მიზნებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კომპანიამ გადაამოწმოს სხვა შესაბამის მონაცემთა ბაზაში/რეესტრში.

12.8. აბონენტი თანხმობას აძლევს კომპანიას გამოიყენოს მისი (აბონენტის) საკონტაქტო ინფორმაცია, კომპანიის ან/და მესამე პირების სასარგებლოდ მარკეტინგული, სარეკლამო, ინფორმაციული ან სხვა კომერციული დანიშნულების მქონე ინფორმაციის მიწოდების მიზნით. აბონენტი ასევე აცხადებს თანხმობას და ადასტურებს, რომ კომპანია უფლებამოსილია, აბონენტისთვის ხელშეკრულების საფუძველზე გამოყოფილ სააბონენტო ნომრებზე განახორციელოს როგორც კომპანიის, ასევე მესამე პირების მარკეტინგული, სარეკლამო და საინფორმაციო ან სხვა სახის კომერციული დანიშნულების მქონე სმს შეტყობინებების გაგზავნა.

12.9. აბონენტი თანხმობას აძლევს კომპანიას, მისი საიდენტიფიკაციო/საკონტაქტო მონაცემები მიუთითოს კომპანიის სააბონენტო ცნობარში (მათ შორის, საჯარო ბეჭდურ ან/და ელექტრონულ ცნობარში) და აბონენტის თაობაზე ცნობარში შეტანილი მონაცემები კომანიის მიერ საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების გაწევის მიზნით, მიეწოდოს მესამე პირებს; აბონენტის საიდენტიფიკაციო/საკონტაქტო მონაცემების კომპანიის სააბონენტო ცნობარში (მათ შორის, საჯარო ბეჭდურ ან/და ელექტრონულ ცნობარში) მითითებაზე და აბონენტის თაობაზე ცნობარში შეტანილი მონაცემები კომპანიის მიერ საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების გაწევის მიზნით მათი მესამე პირებისთვის მიწოდებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, აბონენტი უფლებამოსილია წერილობით ან ელექტრონულად განაცხადოს ამგვარი უარის შესახებ ამ სააბონენტო

ხელშეკრულების ხელმოწერამდე ან/და ნებისმიერ დროს სააბონენტო ხელშეკრულების ხელმოწერისა და ძალაში შესვლიდან;

12.10. აბონენტს უფლება არა აქვს კომპანიის წინასწარი თანხმობის გარეშე მესამე პირს გადასცეს ან გადააბაროს მასზე ამ ხელშეკრულებით ნაკისრი ნებისმიერი ვალდებულება ან მინიჭებული უფლება (გარდა აბონენტის მიერ მომსახურების საფასურის გადახდის ვალდებულებისა); კომპანიის წინასწარი თანხმობის გარეშე აბონენტის მიერ ამ მიზნით განხორციელებული ნებისმიერი ქმედება ან/და გარიგება ბათილია და არ წარმოშობს სამართლებრივ შედეგებს, გარდა კანონმდებლობით ცალსახად განსაზღვრული შემთხვევებისა. აღნიშნული არ გამორიცხავს კომპანიის უფლებასა და შესაძლებლობას, მიუხედავად მისი წინასწარი თანხმობის არ არსებობისა, მიიღოს მესამე პირისაგან ვალდებულების შესრულება; ამ შემთხვევაში, აბონენტის თანხმობის მოპოვება შესრულებული ვალდებულების მიღებაზე კომპანიას არ მოეთხოვება.

12.11. „მომსახურებით“ სარგებლობისათვის აბონენტი აწვდის „სილქნეტს“ მის ზუსტ საიდენტიფიკაციო/საკონტაქტო ინფორმაციას. აბონენტი ვალდებულია ხელშეკრულებაში გადაამოწმოს მონაცემთა სისწორე და დაადასტუროს წინამდებარე „ხელშეკრულებაზე“ თავისი ხელმოწერით;

12.12. „აბონენტი“ ვალდებულია “ხელშეკრულებაში” აღნიშნულ საიდენტიფიკაციო/საკონტაქტო ინფორმაციაში რაიმე ცვლილების შემთხვევაში დადგენილი წესით დაუყოვნებლივ აცნობოს “სილქნეტს” ასეთი ცვლილების შესახებ;

13. მხარეთა პასუხისმგებლობა, ზიანის ანაზღაურება და კომპენსაციის მექანიზმები

13.1. მხარეები პასუხისმგებელნი არიან ამ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესრულებაზე;

13.2. კომპანია არ არის პასუხისმგებელი:

13.2.1. მომსახურების ხარისხზე, თუ ხარვეზი გამოწვეულია პროგრამული ვირუსით ან აბონენტის ლოკალური ქსელის გაუმართაობით; ეს უკანასკნელი გულისხმობს ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან აბონენტის მხარეს არსებულ დაზიანებას; აგრეთვე, თუ მომსახურების ხარისხის გაუარესებას იწვევს აბონენტის კუთვნილი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა, ან აბონენტის დროებით სარგებლობაში გადაცემული მოწყობილობის, აბონენტის მიზეზით დაზიანება.

13.2.2. აბონენტის მიერ ქსელში გატარებულ ინფორმაციაზე ან/და ვებსივრცეში განთავსებული ინფორმაციის შინაარსზე;

13.2.3. აბონენტის ბრალეულობით მესამე პირისათვის მიყენებულ ზარალზე/ზიანზე;

13.2.4. ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში/ზე;

13.3. კომპანია უფლებამოსილია აბონენტისაგან მოითხოვოს ზიანის (ზარალის) ანაზღაურება, თუ იგი გამოწვეულია უშუალოდ აბონენტის ან ნებისმიერი იმ პირის ქმედებით, რომელიც ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრულ მომსახურებ(ებ)ის მიწოდების მისამართზე ღებულობს ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურებას/მომსახურებებს;

13.4. აბონენტი უფლებამოსილია მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება, თუ ასეთი გამოწვეულია კომპანიის ბრალეულობით; ანაზღაურებას ექვემდებარება მხოლოდ ის ზიანი, რომელიც კომპანიისთვის წინასწარ იყო სავარაუდო და წარმოადგენს ზიანის გამომწვევი მოქმედების უშუალო/პირდაპირ შედეგს. ამასთან, ზიანი დადასტურებულ უნდა იქნას კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად; კომპანია არ არის პასუხისმგებელი ზარალზე, რომელსაც ადგილი ჰქონდა აბონენტის მიერ „მომსახურებით“ სარგებლობის პროცესში მონაცემ(ებ)ის/ინფორმაციის გადაცემისას. გარდა ამისა, კომპანია არ არის პასუხისმგებელი ნებისმიერ ისეთ ზარალზე, რომელიც გამოწვეულია მონაცემთა ვირუსის, დაგვიანებით გადაცემის, განადგურების ან ,,მომხმარებლის“ მონაცემების დაკარგვის შედეგად. ასევე, ,,აბონენტის” ბრალით „მესამე პირისათვის“ ზარალის მიყენების შემთხვევებზე;

13.5. კომპანია ვალდებულია ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურებ(ებ)ის გაუწეველ ან/და ხარვეზებით მიწოდების შემთხვევაში, ასევე მიწოდებული ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის პარამეტრების, სააბონენტო ხელშეკრულებითა და მისი დანართებით განსაზღვრულ ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის

პარამეტრებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, აბონენტის განცხადებისა და მის საფუძველზე კომპანიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების შესაბამისად, კომპენსაციის სახით უზრუნველყოს მიუწოდებელი /უხარისხო მომსახურების საფასურის (რაც გამოითვლება მიუწოდებელი / უხარისხო მომსახურების საანგარიშო თვის სააბონენტო გადასახდელის ერთი დღის პროპორციულ თანხის, მიუწოდებელი/ უხარისხო მომსახურების მიწოდების ყოველ დღეზე ნამრავლით) დაკორექტირება აბონენტის მიერ გადასახდელი მომსახურების საფასურიდან, ან ამ თანხის აბონენტისათვის უკან დაბრუნება, იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტი წყვეტს კომპანიასთან დადებულ ამ ხელშეკრულებას; კომპანია უფლებამოსილია, აბონენტთა ლოიალობის გასაძლიერებლად, აბონენტისთვის მიუწოდებელი მომსახურებისთვის ან აბონენტისთვის მიწოდებული ისეთი მომსახურებისთვის, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების ხარისხობრივ მაჩვენებელს, ალტერნატიულად და ინდივიდუალურად შესთავაზოს აბონენტს, სხვა საკომპენსაციო მექანიზმი.

13.6. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება აბონენტის სააბონენტო ანგარიშზე, თუ აბონენტი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას; აბონენტი უფლებამოსილია წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წესებისა და პირობების დაცვით „მომსახურების“ შეწყვეტის შემდეგ, „ხელშეკრულებით“ დადგენილი პირობების შესაბამისად, მოითხოვოს კომპანიის ანგარიშზე არსებული (მათ შორის, საავანსო) თანხის უკან დაბრუნება, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადის გასვლამდე; ზედმეტად გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება კომპანიის მიერ მოხდება აბონენტის განცხადების მიღებიდან არა უგვიანეს 10 (ათი) დღეში.

13.7. ამ ხელშეკრულების შეწყვეტის შედეგად, აბონენტის ანგარიშის გაუქმების შემთხვევაში, მის სააბონენტო ანგარიშზე არსებული თანხა (აბონენტის მიერ დეპოზიტზე დასმული გაუხარჯავი თანხა) ინახება ხელშეკრულების შეწყვეტიდან არანაკლებ 3 (სამი) წლის ვადით. აღნიშნული ვადის განმავლობაში, მომსახურების ხელახალი აქტივაციის შემთხვევაში, აბონენტს გაუხარჯავი თანხა უბრუნდება დადებითი ბალანსის სახით; სხვა შემთხვევაში (ანუ როდესაც აბონენტი არ ითხოვს ხელახალ აქტივაციას), აბონენტს თანხა უბრუნდება სერვის-ცენტრისადმი ხანდაზმულობის ვადის გასვლამდე, წერილობითი განცხადების წარდგენიდან 10 (ათი) დღის ვადაში, მის მიერ მითითებულ საბანკო ანგარიშზე (აბონენტმა უნდა წარმოადგინოს საბანკო რეკვიზიტები ბანკის მიერ გაცემული დოკუმენტის სახით);

13.8. კომპანია უფლებამოსილია აბონენტის მიერ ვადამოსული და შეუსრულებელი ვალდებულებების შესრულებამდე, უარი განაცხადოს მისი მხრიდან განსახორციელებელი ვალდებულებების შესრულებაზე;

13.9. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული და აბონენტის მიერ შერჩეული მომსახურებებისათვის საანგარიშო თვეს დარიცხული საფასურის ხელშეკრულებით დადგენილ ვადაში გადაუხდელობის შემთხვევაში, აბონენტს დაეკისრება ჯარიმა, რომლის ოდენობა განისაზღვრება ერთ ანგარიშზე არსებულ მომსახურებებზე დარიცხული საფასურის (სააბონენტოსა და სასაუბრო წუთების) ღირებულების ჯამური თანხის გადაუხდელი ნაწილის 20%-ის ოდენობით, მაგრამ ერთ ანგარიშზე არსებული თითოეული მომსახურებისთვის ცალ-ცალკე - არაუმეტეს 1 ლარისა; ჯარიმის დარიცხვა მოხდება ერთ ანგარიშზე არსებული მომსახურებების საფასურის გადახდის შესაბამისი ვადის ბოლო დღის ამოწურვის შემდეგ (ამ პუნქტის მიზნებისთვის, ერთ ანგარიშზე არსებული ერთზე მეტი ერთგვაროვანი მომსახურება (მათ შორის, ყოველი ერთეული ტვ მოწყობილობა) განიხილება ცალკე მომსახურებად).

13.10. 3.2.4. პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილია დააკისროს აბონენტს ჯარიმა, კომპანიისგან მიღებული მომსახურების შემდგომი გადაყიდვის შემთხვევაში - 20,000.00 (ოცი ათასი), ხოლო შემდგომი გადაცემის შემთხვევაში - 5000 ლარამდე ოდენობით და მოითხოვოს კომპანიისთვის მიყენებული ზიანის/ზარალის ანაზღაურება.

13.11. ხელშეკრულებით განსაზღვრული ჯარიმების გარდა, აბონენტის მიერ ნაკისრი და ხელშეკრულებით განსაზღვრული სხვა ვალდებულებების შეუსრულებლობით გამოწვეული საზიანო შედეგების თავიდან აცილების მიზნით, კომპანიის მიერ შესაძლებელია დადგინდეს ჯარიმები, რომელიც უნდა იყოს ამ მიზნის თანაზომიერი და რომელთა გამოყენების წესისა და ოდენობის თაობაზე ინფორმაცია აბონენტებს მიეწოდებათ, როგორც ინდივიდუალური შეტყობინებით, ისე კომპანიის ვებგვერდზე განთავსების გზით.

13.12. სააბონენტო ხელშეკრულებით განსაზღვრული ნებისმიერი პირგასამტეხლოს/ჯარიმის მეორე (დამრღვევი) მხარისათვის დაკისრება წარმოადგენს შესაბამისი (არადამრღვევი) მხარის უფლებას და არა ვალდებულებას.

14. ფორს-მაჟორი

14.1. „ხელშეკრულების“ მხარეები თავისუფლდებიან პასუხისმგებლობისაგან მათ მიერ ნაკისრი ვალდებულებების სრული ან ნაწილობრივი შეუსრულებლობისათვის დაუძლეველი ძალის მოქმედების შემთხვევაში, რომლის დროსაც შეუძლებელია „ხელშეკრულებით“ გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულება; “დაუძლეველი ძალის” ქვეშ იგულისხმება გარემოებები, რომლებიც არ არსებობდნენ „ხელშეკრულების“ დადების დროს და რომელთა დადგომა თუ ზემოქმედება „ხელშეკრულების“ მხარეებს არ შეეძლოთ თავიდან აეცილებინათ და გადაელახათ; დაუძლეველი ძალის გარემოებებს მიეკუთვნება სტიქიური უბედურებები (წყალდიდობა, მიწისძვრა, ხანძარი და სხვა) აფეთქებები (მათ შორის ტერორისტული თუ დივერსიული აქტები), სამარი მოქმედებები (მათ შორის სამოქალაქო არეულობები და გაფიცვები), „ხელისუფლების“ ისეთი აქტები, რაც არსებითად აფერხებს „ხელშეკრულების“ მხარეთა მიერ ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას, ეპიდემია, პანდემია და სხვ.;

14.2. თუ ზემოხსენებულმა გარემოებებმა უშუალოდ იმოქმედეს „ხელშეკრულებით“ ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების ვადებზე, მაშინ ეს ვადები ამ გარემოებების მოქმედების დროს თანაბარზომიერად გაიზრდება. „ხელშეკრულების“ მხარე, რომლისათვისაც ფორსმაჟორული გარემოებების დადგომის გამო შეუძლებელი გახდა ვალდებულებების შესრულება, ვალდებულია შეატყობინოს „ხელშეკრულების“ მეორე მხარეს საჯაროდ ან ინდივიდუალურად. შეუტყობინებლობის, ან დაგვიანებით შეტყობინების შემთხვევაში „ხელშეკრულების“ მხარე კარგავს უფლებას დაეყრდნოს ფორს-მაჟორული გარემოებების არსებობას, როგორც პასუხისმგებლობისაგან გათავისუფლების საფუძველს.

15. კომუნიკაცია მხარეებს შორის

15.1. კომპანიის აბონენტთან კომუნიკაცია ხორციელდება **საჯაროდ ან ინდივიდუალურად;**

15.2. კომპანიის საჯარო კომუნიკაცია აბონენტთან ხორციელდება კომპანიის ვებ გვერდზე საჯარო ინფორმაციის (განცხადების) განთავსებით, პრესისა და მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების გამოყენებით, აგრეთვე კომპანიის სერვის ცენტრებში ან/და სხვა მომსახურების წერტილებში შესაბამისი განცხადების /ინფორმაციის განთავსებით;

15.3. კომპანიის აბონენტთან ინდივიდუალური კომუნიკაცია ხორციელდება ინდივიდუალური (მათ შორის, წერილობითი) შეტყობინების გაგზავნით:

15.3.1. ხელშეკრულებაში მითითებულ მისამართ(ებ)ზე;

15.3.2. მხარეთა მიერ ხელშეკრულებაში დაფიქსირებული ელექტრონული ფოსტის მისამართ(ებ)ზე;

15.3.3. ავტომატური ან/და არაავტომატური, მათ შორის ხმოვანი, სატელეფონო შეტყობინებით აბონენტის მიერ ხელშეკრულებაში დაფიქსირებულ ნებისმიერ სატელეფონო ნომერზე (მათ შორის, როგორც ფიქსირებულ, ასევე მობილური ქსელის ნომერზე);

15.3.4. ტექსტური ან/და აუდიო შეტყობინების მიწოდებით - Silk TV-ს მეშვეობით (მათ შორის, ეკრანზე შეტყობინების ფანჯრის ამონათების გზით);

15.3.5. მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნით აბონენტის მიერ „ხელშეკრულებაში“ დაფიქსირებულ სატელეფონო ნომერზე;

15.3.6. ნებისმიერი სხვა ტექნიკური საშუალებით, რომელიც მომხმარებლის მხრიდან შეტყობინების მიღების ფაქტის დადასტურების შესაძლებლობას იძლევა;

15.3.7. საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი სხვა საშუალებით/წესით.

15.4. აბონენტის მიერ მითითებულ ძირითად ან/და ალტერნატიულ მობილურ სატელეფონო ნომერ(ებ)ზე ან/და ელექტრონული ფოსტის მისამართ(ებ)ზე კომპანიის მიერ გაგზავნილი შეტყობინება მიღებულად ითვლება შეტყობინების გაგზავნის ფაქტის ტექნიკური საშუალებით დადასტურების მომენტიდან. შეტყობინების არმიღება არ ათავისუფლებს აბონენტს ამ ხელშეკრულების შესაბამისად მისთვის

განსაზღვრული ვალდებულების შესრულებისაგან. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტი არ ღებულობს სატელეფონო კომპანიის სატელეფონო ხმოვან შეტყობინებას სატელეფონო მომსახურების შეუფერხებლად მიწოდების პირობებში, რა დროსაც კომპანია ფლობს აბონენტის მხოლოდ ფიქსირებულ სატელეფონო ნომერს და საფოსტო მისამართს, კომპანიის მიერ მომსახურების შეზღუდვის თაობაზე ხმოვანი სატელეფონო შეტყობინების აბონენტის მიერ ზედიზედ სამჯერ არმიღების შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილი იქნება შეზღუდოს მომსახურება ამ ხელშეკრულებით მომსახურების შეზღუდვისთვის გათვალისწინებული საფუძვლით.

15.5. აბონენტი ადასტურებს, რომ მის მიერ წარმოდგენილი სარეგისტრაციო და საკონტაქტო ინფორმაცია სწორი და ნამდვილია; აბონენტი ვალდებულებას იღებს დაუყოვნებლივ აცნობოს კომპანიას საკონტაქტო ინფორმაციის ცვლილების შესახებ კომპანიის სატელეფონო ცხელ ხაზზე: (032) 2100 100/200 დარეკვით ან სერვის–ცენტრში წერილობითი განაცხადის შეტანის გზით; წინააღმდეგ შემთხვევაში, კომპანია იხსნის ყოველგვარ პასუხისმგებლობას აბონენტისთვის კომპანიისთვის ცნობილ ბოლო მისამართზე/ხელშეკრულებაში დაფიქსირებულ საკონტაქტო სატელეფონო ნომერზე გაგზავნილი შეტყობინების არ/ვერ გაცნობის შედეგად წარმოშობილი ნებისმიერი სახის შესაძლო ზიანსა თუ ზარალზე;

15.6. იმ შემთხვევაში, თუ ინტერნეტმომსახურების ღირებულება მოხმარებული მოცულობის მიხედვით განისაზღვრება, აბონენტს ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ამოწურვამდე ეცნობება სატარიფო გეგმით გათვალისწინებული ლიმიტის ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობის 90% ამოწურვის, ბალანსის მოსალოდნელი ამოწურვისა და ასევე ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის სრულად ამოწურვის შესახებ;

15.7. აბონენტის მიერ კომპანიასთან კომუნიკაცია ხორციელდება სატელეფონო ცხელ ხაზზე: (032) 2100 100/200 დარეკვით ან კომპანიის სერვის–ცენტრში წერილობითი განცხადების წარდგენით.

16. ცვლილებებისა და დამატებების შეტანის წესი

16.1. კომპანია უფლებამოსილია, ნებისმიერ დროს, საკუთარი შეხედულებისამებრ, აბონენტის დამატებითი თანხმობისა თუ აქცეპტის გარეშე, ცალმხრივად, ხელშეკრულებაში შესაბამისი ცვლილებებისა და დამატებების განხორციელებამდე არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე, ხელშეკრულების განსაზღვრული აბონენტთან კომუნიკაციის ნებისმიერი ფორმის გამოყენებით აბონენტის ინფორმირების პირობით, შეიტანოს ცვლილებები და დამატებები ამ ხელშეკრულებაში, მათ შორის, შეცვალოს მომსახურების საფასური, გარდა ამ პუნქტით განსაზღვრული გამონაკლისებისა.

16.2. კომპანია ვალდებულია აბონენტს მხოლოდ ინდივიდუალური შეტყობინებით, სულ ცოტა 1 (ერთი) თვით ადრე, მიაწოდოს ინფორმაცია:

16.2.1. მომსახურების პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის აბონენტზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე და იმავდროულად, მისი უფლების შესახებ, შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების (მაგალითად, ცალმხრივად სააბონენტი ხელშეკრულების შეწყვეტის გამო ჯარიმა) გაწევის გარეშე, ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესითა და პირობებით;

16.2.2. რეგლამენტით დადგენილი წესით, კომპანიის ინიციატივითა და გადაწყვეტილებით, მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე;

16.3. შეტყობინების მიღების შემთხვევაში, აბონენტი უფლებამოსილია, შესაბამის ვადაში - ინდივიდუალური შეტყობინებით გათვალისწინებული ცვლილების ძალაში შესვლის თარიღამდე, წერილობით, ცვლილების შესახებ შეტყობინების მიღების ანალოგიური გზით ან მხარეთა შორის შეთანხმებული სხვა ფორმით, განაცხადოს უარი ხელშეკრულებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე; ამ შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილია შეწყვიტოს ხელშეკრულება მთლიანად ან ნაწილობრივ - იმ მომსახურების (მათ შორის ერთიანი სააბონენტო ანგარიშის ფარგლებში მიწოდებული ყველა ის მომსახურება, რომლის მიწოდებაც აბონენტისათვის ხორციელდება ერთი და იგივე ტექნოლოგიით და ერთ-ერთი მათგანის მიწოდება ტექნიკურად დამოკიდებულია მეორის მიწოდების უწყვეტობაზე) ფარგლებში, რომელსაც ეხება

ცვლილება/დამატება; აღნიშნული პუნქტი არ ვრცელდება პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების პირობათა ცვლილების შესახებ ინდივიდუალური გზით შეტყობინებაზე უარის დაფიქსირებისას, რა დროსაც, აბონენტის უარის მიუხედავად, კომპანიის მიერ ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა არ მოხდება;

16.4. ინდივიდუალური შეტყობინების მიღების შემთხვევაში, თუ აბონენტი შესაბამის ვადაში - ინდივიდუალური შეტყობინებით გათვალისწინებული ცვლილების ძალაში შესვლის თარიღამდე, არ განაცხადებს წერილობით (ან ცვლილების შესახებ შეტყობინების მიღების ანალოგიური გზით, ან მხარეთა შორის შეთანხმებული სხვა ფორმით) უარს ხელშეკრულებაში ცვლილებების კომპანიის ინიციატივით შეტანის თაობაზე, ჩაითვლება, რომ აბონენტი ეთანხმება და იღებს კომპანიის მიერ შეთავაზებულ ამგვარ ცვლილებებს, რის შემდეგაც მომსახურების მიწოდება გაგრძელდება შეცვლილი სახელშეკრულებო პირობებით; თუ ინდივიდუალური შეტყობინება იგზავნება „Silk TV“-ის მეშვეობით, აბონენტის მიერ დისტანციურად მართვად მოწყობილობაზე შესაბამისი ღილაკის (OK) დაჭერა (დადასტურება) ჩაითვლება „აბონენტის თანხმობად“ და „ელექტრონულ ხელმოწერად“ ამგვარ ცვლილებაზე;

16.5. კომპანია უფლებამოსილია აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში, აბონენტის თანხმობით, დაამატოს ფასიანი მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც კომპანია ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა, ხოლო აბონენტის მოთხოვნის გარეშე, აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს ასეთი მომსახურების სახე (სახეები) უფასოდ, მაგრამ აბონენტისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით.

16.6. ხელშეკრულებაში ზემოაღნიშნული გზით შეტანილი ცვლილებები და დამატებები წარმოადგენს ამ ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.

17. ხელშეკრულების ძალაში შესვლა და მოქმედების ვადა

17.1. ხელშეკრულება ძალაში შედის მხარეთა მიერ მისი ხელმოწერის დღიდან;

17.2. ხელშეკრულება მოქმედებს **უვადოდ,** წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამისად, მის შეწყვეტამდე.

18. დროებითი აბონენტის რეგისტრაცია და დროებითი სააბონენტო ხელშეკრულება

18.1. აბონენტისა და კომპანიის ურთიერთშეთანხმებით, შესაძლებელია მოქმედი სააბონენტო ხელშეკრულების მოქმედების დროებით შეჩერება და სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურებ(ებ)ის მოწყობა/მიწოდების მისამართზე, იგივე ნუმერაციის რესურსისა და ტერმინალური მოწყობილობების გამოყენებით ახალი აბონენტის (იურიდიული პირის) რეგისტრაცია, სააბონენტო ხელშეკრულების მოქმედების შეჩერების ვადით; სააბონენტო ხელშეკრულების შეჩერების ვადის ამოწურვისთანავე, ავტომატურად განახლდება უვადოდ დადებული სააბონენტო ხელშეკრულების მოქმედება, ხოლო დროებით რეგისტრირებულ აბონენტს უწყდება დროებით დადებული სააბონენტო ხელშეკრულება;

19. ინსტალაციისა და ტერმინალური მოწყობილობების გადაცემის ელექტრონული დადასტურება

19.1. წინამდებარე ხელშეკრულებაზე / სატარიფო დანართზე ხელმოწერით აბონენტი ადასტურებს, რომ თანახმაა, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მოწყობისას/დამატებისას სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ინსტალაციისთვის განკუთვნილი ძირითადი და დამხმარე ტიპის ტერმინალური მოწყობილობების ჩამონათვალის, მიღება/გადაცემისა და ინსტალაციის განხორციელების ფაქტის დადასტურება მოხდეს დისტანციური დადასტურების გზით, კერძოდ, ყოველი ერთი ინსტალაციის ფარგლებში მისთვის დროებით სარგებლობაში / საკუთრებაში (ხელშეკრულების სატარიფო დანართის შესაბამისად) გადაცემული და დაინსტალირებული ტერმინალური მოწყობილობების ჩამონათვალის, მათი მიღება/გადაცემისა და ინსტალაციის განხორციელების ფაქტის დადასტურება მოხდეს ინსტალაციისას, კონკრეტული ინსტალაციის შესაბამისი ორდერის უნიკალური ნომრის ქვეშ მოცემული (გენერირებული) მონაცემის/ ჩამონათვალის/ დოკუმენტაციის (ასეთის არსებობისას), ელექტრონული დადასტურების გზით, კომპანიის სააბონენტო ბმულზე: CONTRACTS.SILKNET.COM, საკონტაქტო ნომრით („მომხმარებლის სახელი“) და ამავე საკონტაქტო ნომერზე სმს შეტყობინებით მიღებული „ერთჯერადი კოდით“ შესვლითა და პირად ვებ პორტალზე შესაბამის

ღილაკზე „დადასტურება“ დაჭერით, ხელმოწერა/ “ერთჯერადი კოდით“ დასტური არის აბონენტის მიერ, ამავე პირად ვებ პორტალზე მითითებული ყველა მონაცემის / ჩამონათვალის სრულად გაცნობის, მასში მოცემულ ყველა პირობაზე, მათ შორის (და არა მხოლოდ), ტერმინალური მოწყობილობების მიღება/ გადაცემის და ინსტალაციის ფაქტზე დათანხმების (ნების გამოვლენის) იდენტიფიცირებული დადასტურება, რასაც, როგორც მხარეთათვის, ისე მესამე პირთათვის ექნება მატერიალურ დოუმენტზე ხელმოწერის თანაბარი იურიდიული ძალა.

19.2. აბონენტის მიერ ელექტრონულად დადასტურებული ტერმინალური მოწყობილობების ჩამონათვალი ხელმისაწვდომი იქნება კომპანიის სააბონენტო ბმულზე: CONTRACTS.SILKNET.COM აბონენტის პირად ვებ პორტალზე, და შესაძლებელი იქნება მონაცემების დათვალიერება/ჩამოტვირთვა, რისთვისაც აბონენტმა უნდა გაიაროს ავტორიზაცია მის მიერ დაფიქსირებული საკონტაქტო ნომრით („მომხმარებლის სახელი“), სადაც, ყოველ ჯერზე, სმს შეტყობინების გზით მიიღებს ერთჯერად კოდს („პაროლს“).

19.3. მხარეები თანხმდებიან, რომ „აბონენტის /„ერთჯერადი კოდი“/„პინ კოდი“ წარმოადგენს კონფიდენციალურ ინფორმაციას, რომლის გადაცემა-დაცვაზეც პასუხისმგებელია „აბონენტი“. შესაბამისად, „ერთჯერადი კოდის“/“პინ კოდის“ საშუალებით განხორციელებული ნებისმიერი ქმედება ითვლება „აბონენტის“ მიერ განხორციელებულად და ამგვარი ქმედების ნებისმიერ შედეგებზე, სრულად და ერთპიროვნულად პასუხისმგებელია „აბონენტი“.

19.4. სააბონენენტო ბმულზე CONTRACTS.SILKNET.COM, პირად ვებ პორტალზე შესასვლელად გამოსაყენებელი „ერთჯერადი კოდი“ (პაროლი) აბონენტს ეგზავნება მის მიერ სააბონენტო ხელშეკრულებაში/ სატარიფო დანართში/ რეგისტრაციის განაცხადში/ ელ.ფოსტის მისამართზე მომართვაში/ წერილობით მომართვაში/ სატელეფონო მომართვაში დაფიქსირებულ საკონტაქტო მობილურ ნომერზე, სმს შეტყობინების გზით. კონკრეტული ინსტალაციის შესაბამის სატარიფო დანართში / რეგისტრაციის განაცხადში/ ელ.ფოსტის მისამართზე მომართვაში/ წერილობით მომართვაში/ სატელეფონო მომართვაში დაფიქსირებული საკონტაქტო ნომერი („მომხმარებლის სახელი“) მოქმედი იქნება (მიუხედავად შემდგომი ცვლილებებისა) მხოლოდ კონკრეტული სატარიფო დანართის / რეგისტრაციის განაცხადის შესაბამისი ორდერის ქვეშ განხორცილებული ინსტალაციის ფარგლებში დადასტურებული ტერმინალური მოწყობილობების ნაწილში, რა დროსაც, აბონენტს აღნიშნული საკონტაქტო ნომრით შეეძლება პირად ვებ პორტალზე შესვლა და კონკრეტული ინსტალაციის ქვეშ დადასტურებული ტერმინალური მოწყობილობების ჩამონათვალის დათვალიერება/ჩამოტვირთვა ნებისმიერ დროს.

19.5. აბონენტი ადასტურებს, რომ მის მიერ წარმოდგენილი საკონტაქტო მონაცემები, სწორია და ნამდვილია; ამასთან, ყოველი ერთი ინსტალაციის ფარგლებში, შესაბამისი ორდერის ქვეშ, ვებ პორტალზე აისახება ინსტალაციის დადასტურების თარიღი და სერვისის მოწყობის მისამართი.

19.6. წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებული დადასტურება შესაძლებელია განხორციელდეს მხარეთა შორის შეთანხმებული სხვა ფორმითაც.

20. სხვა დამატებითი პირობები

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

20.2. ამ ხელშეკრულების რომელიმე პუნქტის ან/და ქვეპუნქტის ბათილობა არ გამოიწვევს მთლიანად სააბონენტო ხელშეკრულების ან/და მისი სხვა პუნქტის ან/და ქვეპუნქტების ბათილობას. ბათილი პუნქტის/ქვეპუნქტის ნაცვლად, გამოიყენება ისეთი პუნქტი/ქვეპუნქტი, რომლითაც უფრო ადვილად მიიღწევა ამ ხელშეკრულებით (მათ შორის, ბათილი პუნქტით/ქვეპუნქტით) გათვალისწინებული მიზანი;

20.3. ამ ხელშეკრულებაში მხოლობით რიცხვში გამოყენებული სიტყვები გულისხმობს მრავლობითს და პირიქით;

20.4. ამ ხელშეკრულების პუნქტ(ებ)ი ან/და ქვეპუნქტ(ებ)ი დანომრილია და დასათაურებულია მხოლოდ მოხერხებულობისათვის და ამ ფაქტს ხელშეკრულების ინტერპრეტაციისათვის მნიშვნელობა არ ენიჭება; პუნქტ(ებ)ის ან/და ქვეპუნქტ(ებ)ის დასათაურებაში ან დანომვრაში ცდომილების/სხვაობის არსებობის

შემთხვევაში, გამოიყენება ამავე პუნქტ(ებ)ის ან/და ქვეპუნქტ(ებ)ის) შესაბამისი შინაარსის მქონე პუნქტ(ებ)ი ან/და ქვეპუნქტ(ებ)ი;

20.5. ამ ხელშეკრულების ტექსტში მექანიკური ან/და ტექნიკური შეცდომის ან/და ხარვეზის არსებობის შემთხვევაში, მხარეთა მიერ, აღნიშნული შეცდომა ან/და ხარვეზი განხილული და განმარტებული უნდა იქნას ხელშეკრულების შესაბამისი წინადადების (წინადადებების) ან/და შინაარსიდან გამომდინარე;

20.6. წინამდებარე სააბონენტო ხელშეკრულების ძირითადი წესები და პირობები, მომსახურების სახეები, ტარიფები, მომსახურების შეზღუდვის/აღდგენის/შეწყვეტის/დროებით შეჩერების და სხვა წესები, ასევე აქციათა პირობები და სილქ ტვ სააბონენტო პაკეტებში შემავალი სატელევიზიო არხების ჩამონათვალი, დამატებით ხელმისაწვდომია ვებ-გვერდზე: www.silknet.com ან/და სატელეფონო ცხელ ხაზზე: (032) 2100 100/200.

20.7. სააბონენტო ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე, ბეჭდური ფორმით ორ ეგზემპლარად, რომელთაგან ერთი რჩება კომპანიას, ხოლო მეორე გადაეცემა აბონენტს (ხოლო ვებ პორტალზე დადასტურების შემთხვევაში, მათ შორის აბონენტის სარგებლობაში გადაცემული ტერმინალური მოწყობილობების ჩამონათვალი, ინახება აბონენეტის ვებ პორტალზე (შემდეგ სააბონენტო ბმულზე: CONTRACTS.SILKNET.COM) კონკრეტული ინსტალაციის ორდერის ნომრის ქვეშ).

20.8. რეგლამენტით განსაზღვრულ შემთხვევებში, იდენტიფიცირებული აბონენტის მიერ სხვა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების დამატების თაობაზე გარიგების დადება შესაძლებელია ასევე დისტანციურად, აბონენტის ნების გამოვლენის სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მეთოდ(ებ)ით („პერსონალური კოდი“(ასეთის არსებობის შემთხვევაში)/ „ერთჯერადი კოდი“/ „პინ კოდი“ ან სხვ.) დადასტურების საფუძველზე.

21. ხელშეკრულების არასტანდარტული პირობები

21.1. წინამდებარე ხელშეკრულება შეიძლება ითვალისწინებდეს ხელშეკრულების არასტანდარტულ პირობებს;

21.2. არასტანდარტულ პირობებს ენიჭება უპირატესობა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ სტანდარტულ პირობებთან მიმართებაში;

21.3. ხელშეკრულების არასტანდარტული პირობებით გაფორმების შემთხვევაში, ხელშეკრულებას დაერთვება დანართი N1 - „ხელშეკრულების არასტანდარტული პირობები“ და სატარიფო გეგმა/გეგმები შესაბამისი არასტანდარტული პირობების გათვალისწინებით.

მხარეთა ხელმოწერები

კომპანია	**აბონენტი**
სს „სილქნეტი“	სსიპ ქალაქ თბილისის N58 საჯარო სკოლა
მისამართი: მ.წინამძღვრიშვილის N95 ს/კ:204566978 ბანკი: სს „თიბისი“ ბანკის კოდი: TBCBGE22 ანგარიშსწორების ანგარიში: GE97TB7404936070100004	მისამართი: თბილისი, ღამბაშიძის ქ N3გ ს/კ: 203851386 ბანკი: თიბისი ბანკი ბანკის კოდი: TBCBGE22 ანგარიშსწორების ანგარიში:
კორპორატიული გაყიდვების დეპარტამენტის უფროსი თამთა შარაშენიძე	დირექტორი GE57TB7335234020100001

დანართები:

1. №1 „ხელშეკრულების არასტანდარტული პირობები“;
2. №D1 - ფიქსირებული სადენიანი ქსელით სატელეფონო მომსახურების სატარიფო გეგმა;

დანართი N1

ხელშეკრულების არასტანდარტული პირობები

1. **შესყიდვის კლასიფიკატორი (CPV) კოდით - 64200000**
2. **„მომსახურების“ ღირებულება:** ხელშეკრულების ჯამური ღირებულებაა 300 (სამასი) ლარი, დღგ-ს ჩათვლით;
3. **ხელშეკრულების მოქმედების ვადა:** ხელშეკრულება ძალაში შედის მხარეთა მიერ მასზე ორმხრივად კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერისა და/ან კვალიფიციური ელექტრონული შტამპის დასმის დღიდან და მოქმედებს 2024 წლის 31 იანვრის ჩათვლით.
4. მხარეთა მიერ განხორციელებული კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერისა და/ან კვალიფიციური ელექტრონული შტამპის დასმის თარიღებს შორის სხვაობის არსებობის შემთხვევაში, უპირატესობა ენიჭება ყველაზე გვიანდელი ელექტრონული ხელმოწერისა და/ან ელექტრონული შტამპის დასმის თარიღს.
5. **მომსახურების გაწევის ვადა:** მომსახურების გააქტიურების დღიდან 2023 წლის 1 იანვრიდან 2023 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით.

მხარეთა ხელმოწერები

კომპანია

სს „სილქნეტი“

მისამართი: მ.წინამძღვრიშვილის N95
ს/კ:204566978
ბანკი: სს „თიბისი“
ბანკის კოდი: TBCBGE22
ანგარიშსწორების ანგარიში:
GE97TB7404936070100004

კორპორატიული გაყიდვების დეპარტამენტის უფროსი
თამთა შარაშენიძე

აბონენტი

სსიპ ქალაქ თბილისის N58 საჯარო სკოლა

მისამართი: თბილისი, ღამბაშიძის ქ N3გ
ს/კ: 203851386
ბანკი: თიბისი ბანკი
ბანკის კოდი: TBCBGE22
ანგარიშსწორების ანგარიში:

დირექტორი GE57TB7335234020100001

დანართი ND1

ფიქსირებული სადენიანი ქსელით სატელეფონო მომსახურების სატარიფო გეგმა
(ფასები მოცემულია ლარში დღგ-ს ჩათვლით)

დანართის ტიპი **სტანდარტული - √**

თარიღი 17.01.2023

N	მომსახურების მიწოდების მისამართი	სააბონენტო ანგარიშის ნომერი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)	სატელეფონო ნომერი
1	თბილისი, მთაწმინდა, შალვა ღამბაშიძის ქუჩა , ნომერი 3	100243372	322225321

მომსახურების საფასური	**თბილისი**	**რუსთავი**		**სხვა ქალაქები (გარდა ქუთაისისა)**
		საბიუჯეტო	არასაბიუჯეტო	
სააბონენტო გადასახდელი	**10**	**6**	**8**	**10**
1 წუთი ზარის საფასური:				
ადგილობრივი ზარი კომპანიის ქსელში	ულიმიტო	ულიმიტო	ულიმიტო	ულიმიტო
საქალაქთაშორისო ზარი კომპანიის ქსელში	ულიმიტო	ულიმიტო	ულიმიტო	ულიმიტო
ზარი კომპანიის მობილურ ქსელში (570 XXX XXX)	ულიმიტო	ულიმიტო	ულიმიტო	ულიმიტო
ადგილობრივი ზარი სხვა ოპერატორის ფიქსირებულ სადენიან ქსელში (გარდა შპს „მაგთიკომის“ ფიქსირებული ქსელის ზუგდიდის ნუმერაციის მიმართულებისა)	0.06	0.02	0.02	0.06

ადგილობრივი ზარი სხვა ოპერატორის ფიქსირებულ სადენიან ქსელში (შპს „ახალი ქსელები” (თბილისი და ქუთაისი); შპს “ახტელი”, შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“, შპს „მეტაკომი“)	0.04	0.02	0.02	0.04
ადგილობრივი ზარი შპს „Voxbone“-ს, შპს „არკომის“; შპს „ნიუ-ვიჟენის“ ფიქსირებულ ქსელში	0.06	0.06	0.06	0.06
საქალაქთაშორისო ზარი სხვა ოპერატორის ფიქსირებულ სადენიან ქსელში (გარდა შპს „მაგთიკომის“ ფიქსირებული ქსელის ზუგდიდის ნუმერაციის მიმართულებისა)	0.06	0.06	0.06	0.06
ზარი შპს „მაგთიკომის“ და შპს „ფრენდის“ ფიქსირებული ქსელის ზუგდიდის ნუმერაციის მიმართულებით	0.06	0.06	0.06	0.06
ზარი შპს „გლობალ სელის“, ზარი შპს „ქართული სატელეფონო კომპანია ჯტს“-ს, შპს „ჯიმობაილის“ და შპს „ფრენდის“ მობილურ ქსელში	0.32	0.32	0.32	0.32
ზარი სხვა ოპერატორის ფიქსირებულ უსადენო ქსელში	0.04	0.06	0.06	0.06
ზარი სხვა ოპერატორების მობილურ ქსელში, ასევე სს „სილქნეტის“ მობილურ ქსელში (გარდა 570 XXX XXX-სა)	0.32	0.32	0.32	0.32
მომსახურების დროებით შეჩერების (დაპაუზების) ყოველთვიური საფასური **თითოეულ** ფიქსირებული სადენიანი ქსელით სატელეფონო მომსახურებაზე მომსახურებაზე	1.50	1.50	1.50	1.50
ინსტალაციის საფასური	140	40	40	120

მომსახურების საფასურის გადახდის პირობა

1. მომსახურების საფასურის გადახდა ხდება მომსახურების მიღების შემდეგ, ყოველთვიურად, საანგარიშო თვის მომდევნო თვის 25 რიცხვამდე.
2. აბონენტის მიერ თანხა გადახდილად ითვლება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც იგი ჩაირიცხება/აისახება კომპანიის საბანკო ანგარიშზე;

მომსახურების შეზღუდვის, აღდგენისა და შეწყვეტის სპეციალური პირობები

1. აბონენტი ვალდებულია გადაიხადოს მომსახურების საფასური სატარიფო გეგმით გათვალისწინებული წესის და პირობების შესაბამისად;

2. სატარიფო გეგმით გათვალისწინებულია გადახდის პირობების დარღვევის შემთხვევაში, გადახდის თარიღის მომდევნო დღიდან და/ან ლიმიტის ამოწურვისას, ფიქსირებული სადენიანი ქსელით სატელეფონო მომსახურება იზღუდება ცალმხრივად (იზღუდება გამავალი ზარი).
3. ფიქსირებული სადენიანი ქსელით სატელეფონო მომსახურების ცალმხრივად შეზღუდვიდან არასრული **2 (ორი)** თვის (ცალმხრივად შეზღუდვის თარიღიდან თვის ბოლომდე პერიოდს დამატებული სრული **ერთი** თვე) განმავლობაში, აბონენტს ერიცხება სააბონენტო გადასახდელი და დავალიანების გადაუხდელობის ყოველთვიური ჯარიმა.
4. ცალმხრივად შეზღუდვიდან არასრული **2 (ორი)** თვის გასვლისას, მომდევნო თვის **1 (პირველი)** რიცხვიდან, დავალიანების გადაუხდელობის შემთხვევაში, აბონენტს ფიქსირებული სადენიანი ქსელით სატელეფონო მომსახურება ეზღუდება ორმხრივად (იზღუდება შემავალი ზარიც).
5. ორმხრივად შეზღუდვის პერიოდში აბონენტს არ ერიცხება სააბონენტო გადასახდელი.
6. ორმხრივად შეზღუდვიდან სრული **4 (ოთხი)** თვის განმავლობაში დავალიანების გადახდის შემთხვევაში, აბონენტს ეძლევა საშუალება აღიდგინოს სააბონენტო ნომერი და ფიქსირებული სადენიანი ქსელით სატელეფონო მომსახურება.
7. დავალიანების გადაუხდელობის შემთხვევაში, მომსახურების ორმხრივად შეზღუდვიდან **სრული 4 (ოთხი)** თვის ამოწურვის შესაბამისი თვის მომდენო თვის **1 (პირველი)** რიცხვიდან ხელშეკრულება წყდება და კომპანია იტოვებს სააბონენტო ნომრის გასხვისების უფლებას.