

ხელშეკრულება

ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურებაზე

სააქციო საზოგადოება “გლობალ ერთი” (შემდგომში “გლობალ ერთი”), ს/კ 201949918, იურიდიული მისამართი თბილისი, კედის ქ. #4, ფაქტიური მისამართი თბილისი, ანა პოლიტოვსკაიას ქ. 6, გენერალური დირექტორის გიორგი მაჩიტაძის სახით, ერთის მხრივ და _____, საიდენტიფიკაციო კოდი _____, დირექტორის _____ (შემდგომში “მომხმარებელი”), მეორეს მხრივ, დებენ ხელშეკრულებას შემდეგზე:

1. ტერმინთა განმარტება:

ამ ხელშეკრულებაში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურება (შემდგომში „მომსახურება“) – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებლის სასარგებლოდ გაწეული ადგილობრივი, საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო კავშირით, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება;

ბ) ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება – საერთო სარგებლობის სადენიანი/უსადენოსატელეფონო მომსახურება, რომელიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით;

გ) მომსახურების შეზღუდვა – მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებლისთვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდება (საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო კავშირთან დაშვების შეზღუდვა, შემომაჯალი ზარის შეზღუდვა, გამავალი ზარის შეზღუდვა).

დ) მომსახურების შეწყვეტა – მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებელთან დადებული მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა, რა დროსაც მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ნომრით;

ე) ტარიფი – მომსახურების მიწოდების მიერ შეთავაზებული მომსახურების დადგენილი საფასური;

ვ) განვადება – წერილობით შეთანხმება მომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მიმდინარე მომსახურების ანგარიშის გადახდის გადავადების შესახებ;

ზ) დეპოზიტი – მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიწოდებლის ანგარიშზე წინასწარ ჩარიცხული (შეტანილი) განსაზღვრული თანხა;

თ) საჩივარი – მომხმარებლის ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის მიერ მომსახურების მიწოდებლის ან კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წარდგენილი წერილობითი განცხადება მომსახურების გაწევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით.

ი) ტერმინალური მოწყობილობა – მომხმარებლის მიერ საკომუნიკაციო მომსახურების მისაღებად განკუთვნილი, ფიქსირებულ მისამართზე განთავსებული ტექნიკური აღჭურვილობა, რომელიც არ არის მომსახურების მიწოდებლის ქსელის ნაწილი, თუმცა დაკავშირებულია მასთან.

კ) უნებართვო ჩართვა – მესამე პირის მიერ მომსახურების მომხმარებლის სატელეფონო ხაზით მისი ნებართვის გარეშე სარგებლობა, რის შემდეგაც მომხმარებელს დაერიცხა გარკვეული თანხა;

ლ) დამატებითი მომსახურება – მომსახურების მიწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული მომსახურება – საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო კავშირით მომსახურება;

მ) რეგლამენტი – „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი“

ნ) პერსონალური ინფორმაცია – მომხმარებლის სახელი, გვარი, პირადი ნომერი/ საიდენტფიკაციო ნომერი, რეგისტრაციის მისამართი, ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების ადგილის, მომსახურების სახეობის, გაწეული მომსახურების თარიღის, ოდენობის, საფასურის შესახებ, ასევე ნებისმიერი ინფორმაცია აბონენტის მიერ გადახდილ/გადასახდელ თანხაზე, ტრავიკზე, გაწეულ მომსახურებაზე (საბილინგო ან სხვა სისტემაში დაცული ნებისმიერი მონაცემი მომსახურების, ზარის წამოწყების/გამოძახების შესახებ, რომელიც, მათ შორის, დაკავშირებულია, ზარის/მომსახურების გადამისამართებასთან, ზარის ხანგრძლივობასთან, იმ მოწყობილობის ადგილმდებარეობასთან, რომლის მეშვეობითაც ხორციელდება მომსახურების მიღება) ან/და აბონენტის ნებისმიერი სხვა მონაცემი, რომელიც დაკავშირებულია იდენტიფიცირებად პირთან;

2. მომსახურების მიწოდების პირობები

2.1. მომსახურების მიწოდება ხდება წინამდებარე ხელშეკრულებითა და „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტით“ განსაზღვრული პირობების შესაბამისად, უწყვეტად დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში, გარდა გადაუდებელი სარემონტო ან/და პროფილაქტიკური/დაგვამილი სამუშაოების მიმდინარეობისა.

2.2. მომსახურების მიწოდებული ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ხარისხიანი მომსახურება.

2.3. მომსახურების მიწოდებული უზრუნველყოფს 1 (ერთი) სატელეფონო ნომრის დადმას XXX XX XX

მომსახურების მიწოდების ადგილი _____

მომსახურების მიწოდების თარიღი _____;

3. მომხმარებლის უფლებები

3.1. მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების მიმწოდებლისგან მოითხოვოს და მიიღოს, ხოლო მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს მისთვის გაწეული მომსახურების შესახებ მასთან დაცული ინფორმაცია, გასული საანგარიშო თვის დეტალური ანგარიში ან მომსახურებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია, მათ შორის დამატებითი მომსახურების მიღების პირობებისა და სამელავათო სისტემის შესახებ, ხოლო განსაზღვრული თანხის გადახდის შემთხვევაში უზრუნველყოს იგი მოთხოვნილ პერიოდზე (არასაანგარიშო) დეტალური ანგარიშით მომხმარებლის მოთხოვნისამებრ.

3.2. მომხმარებელი უფლებამოსილია მისთვის მიერ დროებით სარგებლობაში გადაცემული სააბონენტო ნომრის უცვლელად დაპორტირდეს სხვა ავტორიზებული პირის შესაბამის ქსელში მომსახურებების მისაღებად;

4. მომხმარებლის ვალდებულება

4.1. მომხმარებელი ვალდებულია:

ა) დროულად გადაიხადოს სატელეფონო ნომრის გამოყოფის საფასური;

ბ) დროულად და სრულად გადაიხადოს ნომრის სააბონენტო გადასახადი;

გ) დროულად გადაიხადოს წუთობრივი მომსახურებისა საფასური, დამატებითი მომსახურების სარგებლობის შემთხვევაში დროულად გადაიხადოს გაწეული მომსახურებისთვის დარიცხული მომსახურების საფასური.

დ) დაუბრკოლებლად დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი ტერმინალური მოწყობილობის განთავსების ადგილზე;

ე) მომხმარებელს უფლება არა აქვს მომსახურების წინასწარი თანხმობის გარეშე მესამე პირს გადასცეს მასზე ამ ხელშეკრულებით ნაკისრი ნებისმიერი ვალდებულება ან მინიჭებული უფლებამოსილება, გარდა გადასახადის გადახდის ვალდებულებისა;

5. ტარიფები

5.1.1. 1 (ერთი) სატელეფონო ნომრის დადგმის ღირებულება შეადგენს XX ლარს დ.დ.გ.-ს ჩათვლით.

5.1.2. ყოველთვიური მომსახურების გადასახადი ერთ 1 (ერთ) სატელეფონო ნომერზე შეადგენს X (XX) ლარს დღგ-ს ჩათვლით;

5.1.3. წუთობრივი მომსახურების გადასახადი ყოველ ერთ წუთზე შეადგენს 0.04 ლარს დღგ-ს ჩათვლით წუთობრივი მომსახურების გადასახადი” ქსელის შიგნით შეადგენს 0.00 ლარს;

5.1.4. საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო კავშირით მომსახურების ტარიფები: იხილეთ ბმული: <http://www.global-erty.ge/ka/services/8-1018>

5.1.5. „112“-ის მომსახურების საფასურის დარიცხვა განხორციელდება საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 30 დეკემბრის №660 დადგენილებით გათვალისწინებული წესით.

5.1.6. მომსახურების ტარიფების ცვლილების შემთხვევაში ხორციელდება მომხმარებლის შეტყობინება 30 (ოცდაათი) დღით ადრე ცვლილებების განხორციელებამდე წერილობითი (ინდივიდუალური) ფორმით.

6. ანგარიშსწორება

6.1. სატელეფონო ნომრის ღირებულების გადახდა მომხმარებლის მიერ იწარმოებს ნომრის გამოყოფიდან არაუგვიანეს 5 (ხუთი) სამუშაო დღისა;

6.2. სააბონენტო გადასახადის, წუთობრივი გადასახადის და დამატებითი მომსახურებაზე დარიცხული გადასახადის გადახდა ხორციელდება საანგარიშო თვის მომდევნო თვის არაუგვიანეს 25 რიცხვისა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის ამავე თვის 15 რიცხვამდე წარდგენილი ანგარიშის საფუძველზე, უნაღდო ანგარიშსწორების წესით.

6.3. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება მომხმარებლის სადებოზიტო ანგარიშზე, თუ მომხმარებელი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას.

6.4. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია სადებოზიტო ანგარიშზე არსებული თანხები გამოიყენოს მიმდინარე ანგარიშის დასაფარად.

6.5. ზედმეტად გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ უნდა განხორციელდეს მომხმარებლის განცხადების მიღებიდან არაუგვიანეს 10 დღისა.

7. განვადება

7.1. მომსახურების მიმწოდებელს გააჩნია მომსახურების საფასურის გადახდის ალტერნატიული ფორმა (განვადება), თუ მომხმარებელი მიმართავს მას თხოვნით მომსახურების საფასურის გადახდის გადავადების შესახებ არაუგვიანეს გადახდის ბოლო ვადამდე 5 (ხუთი) სამუშაო დღით ადრე.

7.2. განვადებით მომსახურების საფასურის გადახდის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის იდება წერილობითი შეთანხმება.

8. დაზიანების აღმოფხვრა

8.1. დაზიანება არის კავშირის დარღვევის ყოველი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ. დაზიანების აღმოფხვრა ხორციელდება ამ ხელშეკრულებითა და „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი“ განსაზღვრული პირობების შესაბამისად:

8.1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დროულად აღმოფხვრას დაზიანებები;

იმ შემთხვევაში, თუ:

ა) დაზიანება სადემარკაციო წერტილიდან მომსახურების მიმწოდებლის მხარეზეა, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დაზიანება აღმოფხვრას უფასოდ;

ბ) დაზიანება სადემარკაციო წერტილიდან მომხმარებლის მხარეზეა, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აცნობოს მომხმარებელს ამის შესახებ და შესთავაზოს მას დაზიანების აღმოფხვრა თანხის გადახდით მის მიერ დადგენილი ტარიფის შესაბამისად.

9. მოსახურების შეზღუდვა და შეწყვეტა

9.1. მომხმარებლისთვის მომსახურების შეზღუდვა ხორციელდება წინამდებარე ხელშეკრულებისა და ოპერატორებს შორის დადებული ხელშეკრულებების საფუძველზე

9.2. მომსახურების შეზღუდვის საფუძველი შეიძლება იყოს:

ა) სააბონენტო და წუთობრივი გადასახადის გადაუხდელობა;

ბ) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული დამატებითი მომსახურების ან/და სხვა ოპერატორთა მიერ გაწეულ მომსახურებაზე დარიცხული დავალიანების დროულად გადაუხდელობა.

გ) მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება;

დ) მომხმარებლის მიერ ტერმინალური მოწყობილობის განთავსების ადგილას მომსახურების მიმწოდებლის დაშვებაზე უარი;

ე) გეგმიური პროფილაქტიკური სამუშაოების ჩატარება მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირების პირობით;

ვ) ფორს- მაჟორული გარემოებები;

ზ) დაზიანება (ავარია);

9.3. მომსახურების შეზღუდვის ფორმა:

ა) გამავალი ზარის შეზღუდვა (მომხმარებელს შესაძლებლობა ექნება განახორციელოს ზარები საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებზე და მომსახურების მიმწოდებლის ცხელ ხაზზე და მიიღოს შემომავალი ზარები)

ბ) შემომავალი ზარის შეზღუდვა (შემომავალი და გამავალი ზარების შეზღუდვის დროს განხორციელდება ზარები საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებზე)

9.4. მომსახურების შეწყვეტის საფუძველი შეიძლება იყოს:

ა) მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის ა პუნქტით გათვალისწინებული პირობების 60 დღეში აღმოუფხვრელობა.

9.5. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა დაიშვება მომხმარებლის წინასწარი გაფრთხილებიდან (პერსონალური მენეჯერის მიერ სატელეფონო შეტყობინებიდან ან/და ელექტრონულ ფოსტაზე გაგზავნილი შეტყობინებიდან) არა უადრეს 3 (სამი) სამუშაო დღისა..

9.6. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია შეზღუდოს მომსახურება ა მხოლოდ სამუშაო საათების შემდეგ და მხოლოდ სამუშაო დღის წინა დღეს;

9.7. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია შეზღუდოს მომსახურება წინასწარი გაფრთხილების გარეშე , თუ მომხმარებელი არ ასრულებს განვადებაზე შეთანხმების პირობებს.

10. შეზღუდული მომსახურების აღდგენა

10.1. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეზღუდული მომსახურების აღდგენა იწარმოებს შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან არა უგვიანეს 24 (ოცდაოთხი) საათისა;

11. მომხმარებელთა უფლებებისა და ინტერესების დაცვა

11.1. მომხმარებლის დარღვეული თუ სადაოდ ქცეული უფლებების აღდგენის საფუძველს წარმოადგენს საჩივარი.

11.2. საჩივარი შედგენილი უნდა იყოს წერილობითი ფორმით და გაგზავნილი იქნეს ელ. ფოსტის მისამართზე: info@global-erty.net ან დაფიქსირდეს ზეპირი ფორმით ცხელ ხაზზე: **243 91 43**;

11.3. მომხმარებელს უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლის საჩივრების განხილვის სამსახურში თბილისი, ა.პოლიტკოვსკაიას ქ.6;

11.4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს საჩივრის რეგისტრაციიდან 15 დღის ვადაში

11.5. თუ საკითხის გადაწყვეტისთვის აუცილებელია არსებითი მნიშვნელობის მქონე გარემოებების დადგენა, ან/და საჩივრის წარმომდგენის მიერ დამატებითი დოკუმენტის თუ სხვა ინფორმაციის წარმოდგენა, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება საჩივრის განხილვის ვადის გაგრძელების შესახებ, მაგრამ არაუმეტეს 15 დღისა.

11.6. მომსახურების მიმწოდებლის საჩივრების განხილვის სამსახურში საჩივრის განხილვის პერიოდში მომხმარებელი ვალდებულია გადაიხადოს მომსახურების ანგარიშით გათვალისწინებული უდაო თანხა, ხოლო მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია არ შეუზღუდოს მომხმარებელს მომსახურება., ან აღუდგინოს შეზღუდული მომსახურება.

12. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და მისი შეწყვეტის პირობები

12.1. ხელშეკრულება ძალაში შედის _____ წლის _____ და მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით.

12.2. ხელშეკრულება შეიძლება შეწყდეს:

ა) მხარეთა შეთანხმებით;

ბ) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის მხრიდან ამ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან/და მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის ა და ბ პუნქტებით გათვალისწინებული პირობების 60 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.

გ) მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან წინამდებარე ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევაში.

დ) მომხმარებლის მიერ სატელეფონო ნომრის სხვა ოპერატორის ქსელში პორტირების შემთხვევაში;

12.3. ხელშეკრულების შეწყვეტა არ ათავისუფლებს მომხმარებელს დავალიანების სრულად დაფარვის ვალდებულებებისაგან.

13. პასუხისმგებლობა

13.1. მხარეები პასუხს აგებენ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების სრულ და ჯეროვან შესრულებაზე საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის მიხედვით.

13.2. მომსახურების მიმწოდებელი იღებს ვალდებულებას გაუწიოს მომხმარებელს 24 საათიანი, უწყვეტი და ხარისხიანი მომსახურება.

13.3. მომსახურების მიმწოდებელი იღებს ვალდებულებას დაზიანების 24 საათის განმავლობაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში მოახდინოს გადაანგარიშება და ისე დაარიცხოს მომხმარებელს თანხა.

მუხლი 14. ფორსმაჟორი

14.1. მხარეები თავისუფლდებიან პასუხისმგებლობისაგან თუ მათ მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების

შეუსრულებლობა ან არასათანადოდ შესრულება გამოწვეულია მათთვის დაუძლეველი გარემოებების არსებობის გამო, რაც მოიცავს (მაგრამ არ შემოიფარგლება) სტიქიურ უბედურებებს, საომარი მოქმედებებს, პანდემიას, ცვლილებებს კანონმდებლობაში და ა.შ.

14.2. თუ ზემოხსენებულმა გარემოებებმა უშუალოდ იმოქმედეს „ხელშეკრულებით“ ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების ვადებზე, მაშინ ეს ვადები ამ გარემოებების მოქმედების შესაბამისად გაიზრდება. „ხელშეკრულების“ მხარე, რომლისათვისაც ფორსმაჟორული გარემოებების დადგომის გამო შეუძლებელი გახდა ვალდებულებების შესრულება, ვალდებულია შეატყობინოს „ხელშეკრულების“ მეორე მხარეს წერილობით.

15. სხვა პირობები

15.1. ყველა ცვლილება, დამატება წინამდებარე ხელშეკრულებაში ხორციელდება წერილობით, ძალაშია მხარეთა ხელმოწერისთანავე და წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.

15.2. მხარეები ვალდებული არიან დაიცვან მეორე მხარისაგან მიღებული ნებისმიერი სახის ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, კონფიდენციალურობის დაცვის ვალდებულება არ ვრცელდება ინფორმაციაზე, რომლის მოპოვება შესაძლებელია საჯაროდ ხელმისაწვდომი წყაროებიდან, ასევე რომლის გამჟღავნებაც მოხდება მხარეთა მიერ საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა სრული დაცვით;

15.3. აბონენტი თანხმობას აძლევს გლობალ ერთს დაამუშავოს და გამოიყენოს მის შესახებ არსებული მონაცემები ისეთი მიზნებისთვის, როგორიცაა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევა, საკუთარი მარკეტინგული, ინფორმაციული ან სხვა დანიშნულების მქონე ინფორმაციის მიწოდება, დავა და სამართალწარმოება, კანონმდებლობის ან რეგულაციის მოთხოვნებთან შესაბამისობა;

15.4. ყველა დავა წარმოშობილი წინამდებარე ხელშეკრულებიდან წყდება მოლაპარაკების გზით. შეთანხმების მიუღწევლობისას – საქართველოს სასამართლოსთვის მიმართვის გზით.

15.5. ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე, ორ პირად, მატერიალური ფორმით, რომელთაგან თითოეულს გააჩნია თანაბარი იურიდიული ძალა და გადაეცემა მხარეებს; ხელშეკრულება შესაძლებელია გაფორმდეს ელექტრონულად, ელექტრონული ხელმოწერის გამოყენებით;

15.6. ხელშეკრულებაზე თანდართული დანართი #1 – მიღება-ჩაბარების აქტი წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.

ს.ს. „გლობალ ერთი“

ს/კ 201949918

მისამართი თბილისი ანა პოლიტოვსკაიას ქ. 6

საინფორმაციო –საცნობარო

ნომრები

243 91 43; 243 91 38;

www.global-etry.ge