

# ხელშეკრულება

## ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურებაზე

სააქციო საზოგადოება "გლობალ ერთი" (შემდგომში "მომსახურების მიმწოდებელი"), ს/კ 201949918, იურიდიული მისამართი თბილისი, კედის ქ. #4, ფაქტური მისამართი თბილისი, ვაჟა-ფშაველას გამზ. 45, გენერალური დირექტორის გიორგი მაჩიტაძის სახით, ერთის მხრივ და \_\_\_\_\_ (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 მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის სასარგებლოდ გაწეული ადგილობრივი ელექტრონული საკომუნიკაციო (სატელეფონო) კავშირით მომსახურება.
- ბ) მომსახურების შეზღუდვა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდება (საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო კავშირთან დაშვების შეზღუდვა, შემომაკალი ზარის შეზღუდვა, გამავალი ზარის შეზღუდვა).
- გ) მომსახურების შეწყვეტა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებელთან დადებული მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა, რა დროსაც მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ნომრით;
- დ) ტარიფი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული მომსახურების დადგენილი საფასური;
- ე) განვადება – წერილობით შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მიმდინარე მომსახურების ანგარიშის გადახდის გადავადების შესახებ;
- ვ) დეპოზიტი – მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიმწოდებლის ანგარიშზე წინასწარ ჩარიცხული (შეტანილი) განსაზღვრული თანხა;
- ზ) საჩივარი – მომხმარებლის ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის მიერ მომსახურების მიმწოდებლის ან კომისიის მომხმარებელთან ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წარდგენილი წერილობითი განცხადება მომსახურების გაწევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით.
- თ) ტერმინალური მოწყობილობა – მომხმარებლის მიერ საკომუნიკაციო მომსახურების მისაღებად განკუთვნილი, ფიქსირებულ მისამართზე განთავსებული ტექნიკური აღჭურვილობა, რომელიც არ არის მომსახურების მიმწოდებლის ქსელის ნაწილი, თუმცა დაკავშირებულია მასთან.
- ი) უნებართვო ჩართვა – მესამე პირის მიერ მომსახურების მომხმარებლის სატელეფონო ხაზით მისი ნებართვის გარეშე სარგებლობა, რის შემდეგაც მომხმარებელს დაერიცხა გარკვეული თანხა;
- კ) დამატებითი მომსახურება – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული მომსახურება – საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო კავშირით მომსახურება;

### 2. მომსახურების მიწოდების პირობები

- 2.1. მომსახურების მიწოდება ხდება წინამდებარე ხელშეკრულებებით დადგენილი წესისა და პირობების შესაბამისად.
- 2.2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ხარისხიანი მომსახურება.
- 2.3. მომსახურების მიმწოდებელი 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 საშუალო სისტემის შესახებ, ხოლო განსაზღვრული თანხის გადახდის შემთხვევაში უზრუნველყოს იგი მოთხოვნილ პერიოდზე (არასაანგარიშო) დეტალური ანგარიშით მომხმარებლის მოთხოვნისამებრ.

### 4. მომხმარებლის ვალდებულება

- 4.1. მომხმარებელი ვალდებულია:
  - ა) დროულად გადაიხადოს სატელეფონო ნომრის დადგმის საფასური;
  - ბ) დროულად და სრულად გადაიხადოს 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;

### 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 ნომრზე 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 განისაზღვრება დანართი #1 –ის საფუძველზე;
- 5.1.5. მომსახურების ტარიფების ცვლილების შემთხვევაში ხორციელდება მომხმარებლის შეტყობინება 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე ცვლილებების განხორციელებამდე წერილობითი ფორმით.

### 6. ანგარიშსწორება

- 6.1. სატელეფონო ნომრების დადგმის ღირებულების გადახდა მომხმარებლის მიერ იწარმოებს ნომრის დადგმიდან არაუგვიანეს 5 (ხუთი) სამუშაო დღისა;
- 6.2. სააბონენტო გადასახადის, წუთობრივი გადასახადის და დამატებით მომსახურებაზე დარიცხული გადასახადის გადახდა ხორციელდება საანგარიშო თვის მომდევნო თვის არაუგვიანეს 25 რიცხვისა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის ამავე თვის 15 რიცხვამდე წარდგენილი ანგარიშის საფუძველზე, უნაადლო ანგარიშსწორების წესით.
- 6.3. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება მომხმარებლის სადეპოზიტო ანგარიშზე, თუ მომხმარებელი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას.
- 6.4. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია სადეპოზიტო 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 სავასურის გადახდის ალტერნატიული ფორმა (განვადება), თუ მომხმარებელი მიმართავს მას თხოვნით მომსახურების სავასურის გადახდის გადავადების შესახებ არაუგვიანეს გადახდის ბოლო ვადამდე 5 (ხუთი) სამუშაო დღით ადრე.

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

## **8. დაზიანების აღმოფხვრა**

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) ეფორს- მაჟორული გარემოებები;

ვ) დაზიანება (ავარია);

9.3. მომსახურების შეზღუდვის ფორმა:

ა) გამავალი ზარის შეზღუდვა;

ბ) შემომავალი ზარის შეზღუდვა;

9.4. მომსახურების შეწყვეტის საფუძველი შეიძლება იყოს:

ა) მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის ა და ბ პუნქტებით 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 მომსახურება 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 მომდევნო სამუშაო დღისა.

## **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 ან ზეპირი ფორმით ცხელ ხაზზე: 243 91 91;

11.3. მომხმარებელს უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლის საჩივრების განხილვის სამსახურში;

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 შეზღუდოს მომხმარებელს მომსახურება., ან აღუდგინოს შეზღუდული მომსახურება.

## **12. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და მისი შეწყვეტის პირობები**

12.1. ხელშეკრულება ძალაში შედის 201Xწლის \_\_\_\_\_ 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.

12.2. 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.

#### **14. ფორს-მაჟორი**

14.1. ფორს მაჟორული გარემოებები მხარეებს ათავისუფლებს ამ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებისაგან ამ გარემოებათა მოქმედების პერიოდში.

14.2. მხარეები ვალდებული არიან დაუყონებლივ, წერილობითი ფორმით აცნობონ ერთმანეთს ფორს-მაჟორული გარემოებების დაწყებისა და დამთავრების თაობაზე.

#### **15. სხვა პირობები**

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

15.2. ყველა დავა წარმომობილი წინამდებარე ხელშეკრულებიდან წყდება მოლაპარაკების გზით. შეთანხმების მიუღწევლობისას – საქართველოს სასამართლოსთვის მიმართვის გზით.

15.3. ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე, ორ პირად, რომელთაგან თითოეულს გააჩნია თანაბარი იურიდიული ძალა და ინახება მხარეებთან.

15.4. ხელშეკრულებაზე თანდართული დანართი #1 – დამატებითი მომსახურების ტარიფები წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.

ს.ს. “გლობალ ერთი”

ს/კ 201949918

მისამართი თბილისი ვაჟა-ფშაველას გამზ.45

საინფორმაციო –საცნობარო

ნომრები

243 91 43; 243 91 38;

[www.global-etry.net](http://www.global-etry.net)